

Bern, Lausanne, Lugano, le 15 décembre 2023

Communiqué aux médias

Ranking national des doléances des consommateurs

## Ces pratiques qui ont agacé en 2023

La Fédération romande des consommateurs et ses consœurs alémanique, Konsumentenschutz, et tessinoise, ACSI, de l'Alliance des organisations de défense des consommateurs présentent leur 7<sup>e</sup> classement annuel des plaintes traitées en 2023. Cette année, la population n'a pas digéré les mauvaises pratiques des opérateurs, dont leur «clause inflation». Sunrise UPC, Swisscom et Salt ont suscité beaucoup d'irritation en l'introduisant à leurs conditions générales tout en excluant toute résiliation pour cause de modification. Pour l'Alliance, cette pratique est contraire au droit. Sur les marches suivantes, on trouve les litiges liés aux contrats de consommation, puis, ex-aequo, les abonnements pièges et le greenwashing. Le nombre total de plaintes reçues de janvier à novembre 2023 était de 17 675. À titre individuel, mention spéciale à Obligo (2<sup>e</sup> société la plus dénoncée à la FRC).

### Rang 1 | Télécoms: clause inflation

Les conditions générales de vente (CGV) des opérateurs posent de nombreux problèmes, dont une partie s'explique par le manque de concurrence dans ce secteur. Les trois principaux opérateurs, à commencer par Sunrise UPC (1<sup>re</sup> société la plus dénoncée à la FRC), puis Swisscom (3<sup>e</sup> société la plus dénoncée à la FRC) et Salt ont introduit une clause automatique de renchérissement. Ils se donnent ainsi le droit de procéder à une augmentation de prix tout en privant la clientèle d'y échapper en résiliant leur contrat. Du point de vue de l'Alliance, cette clause est abusive et illégale. En l'appliquant, les opérateurs contribuent à alimenter la spirale du renchérissement en Suisse. Par ailleurs, le fait que Sunrise n'autorise plus de résiliation par écrit ajoute un frein supplémentaire pour les clients désireux de passer à la concurrence. Cette pratique a également été à l'origine de nombreuses remontrances.

### Rang 2 | Non-respect du contrat: retard de livraison, refus de garantie

En 2023, les litiges liés aux contrats de consommation ont généré un quart des doléances et des demandes de conseil. D'abord le e-commerce puisque les commandes déjà payées ont souvent été livrées avec beaucoup de retard, voire ne sont jamais arrivées. Ensuite, le bon respect de la garantie alors que l'article présente un défaut. Les consommateurs se sentent généralement impuissants face à pareils agissements. Quand les prestations ne sont pas remplies, les faire valoir juridiquement est coûteux et implique de gros efforts pour les particuliers.

### Rang 3 | Abonnements abusifs et greenwashing

Les abonnements pièges ([dark patterns](#)) et le greenwashing de nombreuses entreprises, tous deux interdits par la loi contre la concurrence déloyale, figurent également en bonne place dans la liste des problèmes 2023.

La FRC fournira ses chiffres consolidés pour la Suisse romande en début d'année 2024.

Annexe: liste détaillée.

Renseignements complémentaires

FRC: Sophie Michaud Gigon, Secrétaire générale, Tél. 021 331 00 90  
et Jean Tschopp, responsable FRC Conseil, Tél. 021 331 00 90

SKS: Sara Stalder, Geschäftsleiterin, Tél. 078 710 27 13

ACSI: Antonella Crüzer, Segretaria generale, Tél. 078 795 48 84

ACSI  
Strada di  
Pregassona 33  
CH-6963 Pregassona  
acsi.ch

FRC  
Rue de Genève 17  
CP 585  
CH-1001 Lausanne  
frc.ch

SKS  
Nordring 4  
Postfach  
CH-3001 Bern  
konsumentenschutz.ch