

Bern, Lausanne, Lugano, le 15 décembre 2023

Communiqué de presse – annexe

Ranking national des doléances des consommateurs

Ces pratiques qui ont agacé en 2023

La statistique émane des appels, courriers, courriels, formulaires web et visites reçus par les membres de l'Alliance.

R A N G	THÈMES/PROBLÉMATIQUES	NOMBRE
1	<p>CONTRATS DE CONSOMMATION: REFUS DE GARANTIE, COMMANDES SUR INTERNET ET SITES DE RENCONTRES</p> <p>Retards de livraison dans le e-commerce: les marchandises commandées et payées à l'avance ne sont pas livrées dans les délais ou ne sont jamais livrées. La clientèle est tenue en haleine pendant des semaines par des excuses fallacieuses. Or il ne vaut souvent pas la peine d'entamer une procédure judiciaire, notamment parce que les coûts sont élevés et aussi parce que de nombreux fournisseurs ont leur siège social à l'étranger. Sans accord à l'amiable, la clientèle se retrouve dans une situation souvent insoluble.</p> <p>Sites de rencontre: les contrats de nombreuses agences sont défavorables aux internautes: longue durée, reconduction tacite délai de résiliation de plusieurs mois contrevenant aux souplesses prévues dans la loi.</p> <p>Garanties: elles sont souvent refusées au motif que l'erreur est imputable à la clientèle, qui doit prouver que ce n'est pas le cas, par exemple en procédant à une expertise. Les consommateurs y renoncent la plupart du temps pour des raisons de coût; ce dont certains vendeurs et fabricants profitent. L'Alliance demande un renversement du fardeau de la preuve: si le vendeur affirme que l'acheteur est responsable, c'est à lui de le prouver.</p>	4444 25%
2	<p>TÉLÉCOMMUNICATIONS: TÉLÉPHONIE, TÉLÉVISION, INTERNET</p> <p>L'introduction de la clause inflation a été la grande source d'irritation dans le secteur des télécommunications en 2023: avec cette clause, les opérateurs se donnent le droit de procéder à une augmentation des prix en raison du renchérissement, sans pour autant accorder un droit de résiliation à leurs abonnés ni s'engager à revoir les prix à la baisse si le contexte le permet. Du point de vue de l'Alliance, la clause inflation est abusive et déloyale. Elle crée un déséquilibre évident au détriment des consommateurs.</p> <p>Voici les autres raisons qui motive une colère persistante:</p> <ul style="list-style-type: none">• Les conditions de résiliation sont rendues plus ardues à effectuer.• Les factures incorrectes ou contraires au contrat ne sont pas corrigées malgré les réclamations.• Les décodeurs TV ne fonctionnent pas correctement.• Les prix sont augmentés arbitrairement, notamment aussi pour des abonnements prétendument à vie.	4315 24%

>>>

3	<p>ABONNEMENTS ABUSIFS & GREENWASHING</p> <p>Abonnements pièges: en 2023, des offres pseudo gratuites se sont révélées être des pièges à abonnement coûteux. Obligo en particulier a fait couler beaucoup d'encre. Dossier.</p> <p>Greenwashing: de plus en plus d'entreprises tentent de se donner un vernis vert et gratifient leurs produits d'allégations telles que: «durable», «climatiquement neutre», voire «positif pour le climat», sans oublier tout un univers marketing très étudié, tant sur l'emballage que dans l'environnement immédiat des articles. L'Alliance a déposé une demande parlementaire pour réglementer ce greenwashing et a en outre déposé diverses plaintes auprès du Seco et de la Commission Suisse pour la Loyauté. Les méthodes commerciales déloyales prolifèrent sous diverses formes: publicité indésirable dans la boîte aux lettres (La Poste), non-respect de l'astérisque dans l'annuaire, spams, fausses promesses de gain, etc.</p> <p>Lire aussi notre série Durablable, réalisée sur deux ans.</p>	<p>3300 19%</p>
4	<p>COÛTS DE LA SANTÉ</p> <p>Le montant des primes de l'assurance obligatoire de soins n'en finit pas de grimper, d'année en année. La responsabilité en incombe en partie au Conseil fédéral et au Parlement, divisé sur cette question. S'y ajoute une présence forte des lobbies du secteur. Ensemble, ces acteurs font obstacle à des réformes profondes et audacieuses du système. Médecins, hôpitaux, entreprises pharmaceutiques, exploitants de laboratoires et assureurs ne font pas davantage d'efforts pour réduire la facture globale.</p> <p>La hausse des primes a incité de nombreux consommateurs à changer de caisse. L'Alliance dispose d'outils pour aider les assurés à comparer et à choisir un modèle correspondant à leurs attentes à moindre coût. En outre, de nombreux seniors ont résilié leur complémentaire santé en raison des hausses de primes liées à l'âge. Les assureurs refusent de communiquer les barèmes de primes avec leur évolution par classes d'âge pour leurs complémentaires.</p> <p>Pourquoi la FRC demande le gel des primes, explications</p>	<p>1631 9%</p>
5	<p>BANQUES & SERVICES FINANCIERS</p> <p>Le rachat de Credit Suisse par UBS a inquiété de nombreux clients de part et d'autre (incidence directe sur la relation client, protection des avoirs, mais aussi conséquence pour le contribuable). Cette fusion a donné naissance à une banque encore plus grande et donc à des risques encore plus importants pour la Suisse. Raison pour laquelle la révision de la réglementation Too big to fail doit avancer.</p> <p>De manière plus large concernant les services financiers, les consommateurs sont constamment confrontés par les banques et autres prestataires de paiement à de nouvelles conditions générales, des frais croissants, à des restrictions sur la protection des données. Qui refuse de les accepter n'a d'autre choix que de changer de banque. Quitte à subir la même chose ailleurs.</p>	<p>1181 7%</p>

>>>

6	<p>MAISONS DE RECOUVREMENT</p> <p>Depuis des années, certaines maisons de recouvrement s'enrichissent de manière illicite en prélevant, en plus de la créance de base due, des dommages supplémentaires. Elles enchaînent les courriers avec beaucoup d'insistance, voire des menaces à la clé, et augmentent les frais à chaque missive. Par peur d'être mis aux poursuites, les consommateurs paient souvent beaucoup plus que ce qu'ils devraient. Récemment, l'administrateur d'une maison de recouvrement lausannoise ayant menacé le débiteur de «mise sous tutelle» a même été condamné pour tentative d'extorsion par le Tribunal fédéral.</p> <p>Pour rappel, les créances justifiées et les intérêts de retard doivent être réglés immédiatement. En revanche, les prétendus dommages supplémentaires, les frais de représentation ou de dossier peuvent être déduits dans la plupart des cas. Si la maison de recouvrement rachète la créance et engage des poursuites, il convient de faire opposition dans les délais. Passé un certain laps de temps, les poursuites injustifiées peuvent être rendues invisibles.</p>	<p>923</p> <p>5%</p>
	<p>AUTRES CAS</p> <p>Alimentation/denrées/déclaration d'origine (486) Origine douteuse, label/étiquetage et sécurité du produit ainsi que déclaration de contenu insuffisants.</p> <p>Transport/mobilité (478) Clients du réseau ferroviaire insatisfaits en raison de l'opacité des tarifs, des horaires, de l'application CFF, des bus. Dans le transport aérien, ce sont les conditions générales peu favorables aux clients et la difficulté à joindre le service clientèle des compagnies aériennes qui pèchent.</p> <p>Énergie/environnement (257) Menace de pénurie d'énergie/augmentation des coûts de l'électricité, d'une part. Articles de moindre qualité, obsolescence prématurée au détriment d'une économie circulaire qui représente pourtant la meilleure réponse pour préserver les ressources. <i>Dossier.</i></p> <p>Service public (257) Démantèlement et services restrictifs, dispositions et politique de prix peu favorables aux usagers.</p> <p>Les 403 cas restants concernent principalement des problèmes liés à la protection des données, à d'autres domaines juridiques, aux offices fédéraux ou à l'Administration.</p>	<p>1881</p> <p>11%</p>
<p>TOTAL DES RÉCLAMATIONS PARVENUES À L'ALLIANCE DES ORGANISATIONS DES CONSOMMATEURS (JAN. - NOV. 2023)</p>		<p>17 675</p>

Spécificités régionales

Suisse alémanique | La clause renchérissement des opérateurs a été la réclamation la plus fréquente (près de 3000 Alémaniques s'en sont plaints).

Suisse romande | Les dénonciations pour des abonnements pièges ([dark patterns](#)) et des cas de greenwashing sont en hausse en Suisse romande.

Tessin | De nombreuses demandes concerne les caisses maladie (LAMal), la hausse des primes étant particulièrement marquée dans le canton (10,5%).