

LA VOIX DES CONSOMMATEURS

FAITS, CHIFFRES ET QUESTIONS SOUS-JACENTES À LA CONSOMMATION – PAR COMPARIS.CH



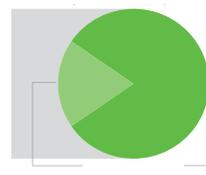
2 Interview

Ruth Humbel à propos
des primes enfants >



4 Assurance voiture

Peu de changements
parmi les assurés >



4 Petit entretien

Des locataires qui
paient trop >

ÇA COINCE AU NIVEAU DE LA (TELE)COMMUNICATION

Tarifs trop élevés, contrats bloqués et factures astronomiques dès que l'on surfe mobile à l'étranger : les clients des opérateurs de téléphonie mobile suisses ont peu de motifs de satisfaction.

Ralf Beyeler *



Est-ce qu'en Suisse, les services des opérateurs de télécommunications sont variés, de haute qualité, et bon marché en plus d'être compétitifs en Suisse et à l'étranger ? La réponse est censée se trouver dans le rapport du Conseil fédéral « Evaluation du marché des télécommunications »¹. D'où un examen consommériste critique du marché des télécom et un constat : ça coince aux entourures en matière de téléphonie - fixe ou mobile - et de surf.

Que les offres soient nombreuses, c'est indiscutable. Les principaux opérateurs, Swisscom, Sunrise et Orange ainsi que de nombreux plus petits proposent une telle palette de produits qu'il est pratiquement impossible de s'y retrouver. C'est sûrement l'une des raisons pour lesquelles les usagers ne changent presque pas d'opérateur bien que cela leur permettrait d'avoir accès à des tarifs plus avantageux.

Stop aux contrats à renouvellement tacite

Quand on veut changer d'opérateur, l'obstacle suivant ce sont les contrats à renouvellement

tacite. Il s'agit de contrats qui, une fois arrivés à expiration, se prolongent automatiquement d'un an s'ils ne sont pas résiliés à la bonne date. Et mettre fin à son contrat après la date limite, c'est payer des pénalités de plusieurs centaines de francs. La plupart des clients ne savent d'ailleurs même pas que leur contrat contient une telle clause. Il est donc bon que Cablecom l'ait supprimée de ses contrats depuis le 1^{er} janvier 2011 et que Swisscom ait annoncé vouloir faire de même d'ici à la fin de l'année. Il ne reste plus qu'à espérer que les autres opérateurs leur emboîteront le pas.

Le mythe des frais de terminaison

Les télécommunications ne sont pas bon marché en Suisse, c'est clair. Dans ce domaine aussi, le pays est un îlot de cherté comparé à l'étranger. Appeler un portable depuis un poste fixe ou appeler le numéro mobile d'un autre opérateur depuis son portable coûte vraiment cher. Les opérateurs accusent les frais de terminaison (prix facturé par un opérateur à un autre en

contrepartie de l'utilisation de son réseau) d'en être responsables. Dans le passé peut-être : en 2005, ils tournaient autour des 35 centimes la minute (hors taxe) alors qu'ils sont aux alentours des 9 centimes à l'heure actuelle, c'est-à-dire 75 % de moins. En revanche, les prix payés par le consommateur sont loin d'avoir autant baissé !

Roaming : le guet-apens

Les tarifs sanctionnant l'utilisation du portable à l'étranger sont outrageusement élevés. Alors les usagers se sont habitués à ces prix faramineux et utilisent leur portable avec circonspection lorsqu'ils ne sont pas en Suisse.

Mais en matière de roaming, l'engouement pour les smartphones soulève un problème bien plus grave : les tarifs pour surfer mobile à l'étranger. Au point qu'il éclipse tout le reste.

Un exemple : avec Swisscom, consommer 250 Mo coûte 45 francs en Suisse (abonnement

Suite >

> Suite de la page 1

compris) contre 395 francs à l'étranger, soit 9 fois plus ! Même avec une option permettant de bénéficier d'un tarif préférentiel, la facture est encore de 229 francs, 5 fois plus, alors que c'est justement à l'étranger que les smartphones sont bien pratiques : pour trouver l'hôtel, regarder les prévisions météo ou envoyer quelques photos à la famille.

L'UE est consciente du problème des frais d'itinérance. Elle a donc fixé, au niveau de la téléphonie, des prix plafonds relativement modérés pour toute l'UE et une solution raisonnable se dessine aussi pour l'Internet mobile. L'allemand Deutsche Telekom proposera ainsi le surf illimité en Europe pour 14,95 euros par semaine à partir du mois de juillet.

Ça coince à plusieurs endroits, comme on peut le voir en lisant le rapport. Bien que les politiques soient conscients des problèmes, aucune mesure n'est à l'ordre du jour. Pourtant, les consommateurs seraient bien contents de pouvoir payer moins. •



Source : comparis.ch

* Ralf Beyeler Telecom est expert auprès de comparis.ch

Les pochettes surprises des opérateurs

Pas d'internet sans téléphone, pas de télévision numérique sans téléphone et internet : ces offres combinées sont monnaie courante et un sujet de contrariété pour les consommateurs. Pour avoir tel produit, il leur faut prendre un package en comptant quantité d'autres même s'ils n'en ont pas besoin du tout.

Il n'y a pas de raison de devoir débours le prix du raccordement téléphonique pour pouvoir profiter de l'ADSL chez Swisscom, ou de devoir payer la télévision analogique pour avoir la télévision numérique chez Cablecom. Sans compter qu'avec Swisscom, il faut payer le téléphone et internet pour pouvoir regarder la télévision numérique. (rb) •

« IL FAUT CONTINUUELLEMENT REPENSER LA SOLIDARITÉ INTERGÉNÉRATIONNELLE »

Avec son initiative « Exonérer les enfants de primes maladie », Ruth Humbel souhaite non seulement délester le budget des familles mais aussi réajuster la répartition des coûts entre les générations. La Voix des Consommateurs l'a rencontrée.

Interview : Jonas Grossniklaus



Source : Dominik Fritsker

Ruth Humbel (PDC) représente l'Argovie au Conseil national depuis 2003. Elle travaille comme experte du système de santé.

Ruth Humbel, vous proposez d'instaurer l'assurance de base gratuite pour les enfants. Selon vous, quelle part représentent les primes maladie dans le budget des familles ?

C'est un vrai fardeau. Pour beaucoup, en particulier la classe moyenne, le poids des primes dépasse maintenant celui des impôts. Ce qui mène à toujours plus de redistribution et de subsides. Il en résulte une dynamique absurde : les moins de 50 ans déboursent 5,5 milliards pour payer les dépenses de santé des plus de 60 ans tandis que les familles de moins de 50 ans touchent 80 à 90 % des 4 milliards alloués pour la réduction des primes, lesquels sont principalement financés par les impôts des personnes âgées.

En plus, environ 50 % des enfants bénéficient déjà de la réduction des primes. Notre système est trop compliqué et ne parvient pas au résultat souhaité. L'exonération des primes pour enfants constituerait un allègement considérable, mettrait fin à la redistribution et simplifierait grandement le système.

Mais cela entraînerait aussi une diminution des subsides accordés aux familles ?

Oui, cela entraînerait une diminution des réductions de primes que touchent les familles et peut-être aussi de celles perçues par les personnes âgées. Mais j'ai aussi bien conscience que le nerf de la guerre, au niveau de l'assurance maladie, c'est la maîtrise des dépenses de santé...

Je voulais justement aborder le sujet...

J'ai bien conscience que nous n'arriverons pas à les faire baisser. Mais nous avons l'obligation de prendre toutes les mesures possibles pour réduire de moitié leur accroissement annuel qui est de 4 à 5 % actuellement. Les efforts à mettre en œuvre sont déjà énormes. Réduire les coûts exige un strict rationnement parce que les dépenses augmenteront aussi en raison de l'évolution démographique et des progrès médicaux. Or la hausse des dépenses de santé fera grimper les primes. En termes de financement, il faut donc se demander s'il est logique qu'une part croissante de la population ait besoin de subsides. Les opposants à mon initiative stigmatisent « l'arrosage » prévu. Mais le fait est que l'arrosage décrié se fait toujours aux frais de la classe moyenne parce que les revenus les

¹ Source : Office fédéral de la communication, «L'évaluation du marché des télécommunications», rapport du Conseil fédéral en réponse au postulat de la CTT-E du 13 janvier 2009 (09.3002), 2010.

A télécharger sur : <http://www.bakom.admin.ch/>

plus bas bénéficient toujours d'allègements et parce que les ménages plus riches ne sont de toute façon qu'une petite minorité. Ce sont les familles qui ne touchent justement aucun subsi- de qui supportent la plupart des charges. Alors ce sont elles que mon initiative vise à délester.

Dans votre initiative, vous évoquez la fixation d'un plafond de ressources pour empêcher tout « arrosage ».

Oui, mais je ne le préconise pas, sinon il faudrait encore fixer une limite. On peut plafonner les familles aisées dans d'autres domaines, comme par exemple les personnes à l'AVS qui ont de jeunes enfants.

Votre initiative parlementaire a un pendant, celle de Susanne Leutenegger Oberholzer, mais qui va plus loin en suggérant d'exonérer aussi les jeunes en formation. Qu'en pensez-vous ?

Cela va trop loin pour moi. D'ailleurs distinguer qui serait exonéré ou pas deviendrait singulièrement compliqué parce que la plupart des jeunes adultes sont en formation, beaucoup travaillent et suivent une formation en plus ou d'autres sont en formation et ont un job à côté...

Mieux vaut supprimer de leurs primes la part payée au titre de la compensation des risques. Ils ne financeraient alors plus que les dépenses de santé de leur tranche d'âge au lieu de payer aussi pour celles des seniors. Leur prime correspondrait à peu près aux primes enfants actuelles, ce qui serait tout à fait raisonnable.

Revenons à votre projet : concrètement, qui paierait pour les soins des enfants ?

C'est un point que j'ai volontairement laissé ouvert mais il y a trois scénarios possibles : faire payer la caisse maladie de l'un des parents, passer par la compensation des risques ou piocher dans les sommes actuellement allouées à la réduction des primes des enfants. Je suis contre le mélange des genres, alors je préférerais jouer sur la péréquation des risques. Ainsi, tout passerait par les primes adultes, sans que les caisses maladie voient d'un mauvais œil les familles avec enfants. De plus, emmener l'enfant chez le médecin aurait un coût quelle que soit la variante retenue parce que les parents devraient payer la participation aux frais.

Que ce soit en valeur relative ou en valeur absolue, les primes adultes ont plus grimpé que celles des enfants ces dernières années. Alors, la gratuité de l'assurance de base pour les enfants soulagera-t-elle vraiment les familles ou sera-t-elle plus que compensée par la hausse des primes adultes ?

Selon mes premiers calculs, l'allègement se fera sentir dès le premier enfant même si les primes adultes augmenteront parallèlement un peu, et il sera bien sûr plus important pour les familles nombreuses.

Mais le montant élevé des primes adultes n'est-il pas déjà problématique pour les familles ?

Si, et c'est pour ça que les réductions de primes existent.

Vous faites le vœu de simplifier le système des subsides. Mais sera-t-il vraiment plus simple si les enfants n'en ont plus besoin mais les parents si ? Le système perdurerait quand même.

Non, nous conserverons les fonds publics dans le système, il le faut absolument. Une des raisons de la hausse des primes, autre que la progression des dépenses de santé, est que les cantons ont restreint leur financement, en diminuant dans les hôpitaux le nombre de lits stationnaires au profit des lits ambulatoires par exemple. Au cours des cinq dernières années, l'ensemble des dépenses de santé a augmenté d'environ 15 %. La part de l'Etat, réduction des primes comprise, a progressé de 8,5 % pendant la même période et celle des caisses maladie de 26 %. La part financée par les caisses s'est donc accrue ces dernières années.

« En Suisse, la seule caisse unique qu'il ait été donné de voir jusqu'à présent affiche 14 milliards de déficit ; c'est l'assurance invalidité. »

Vous motivez votre projet en expliquant qu'il renforcerait la solidarité. La LAMal recouvre plusieurs types de solidarité, l'acceptation de votre initiative renforcerait celle par rapport aux familles. Mais celle entre les plus âgés, parfois sans enfants et malades, et les jeunes familles en bonne santé tend à diminuer. Or votre initiative ferait augmenter les primes à la charge de la génération des seniors.

Effectivement, elle relèverait légèrement les primes des assurés adultes sans distinction d'âge. Mais il faut continuellement repenser la solidarité intergénérationnelle.

Lorsque l'AVS a été instaurée, il s'agissait de lutter contre l'appauvrissement des seniors. Aujourd'hui, ce phénomène n'est quasiment plus un problème. Il existe bien encore, isolément, des seniors pauvres, mais les prestations complémentaires, l'allocation pour impotent, les subsides d'assurance maladie et enfin l'aide sociale sont là pour les soutenir. En revanche, les familles pauvres sont plus nombreuses

qu'avant. La charge pesant sur la population active est relativement importante : elle doit financer l'AVS et les dépenses de santé de la fraction la plus âgée de la population. Par conséquent, il faut alléger les charges pesant sur les actifs. Une autre approche consisterait en la création d'une quatrième catégorie de primes pour les assurés de plus de 60 ans. En effet, c'est à partir de cet âge-là que les frais de santé sont les plus élevés. J'ai déposé une interpellation en ce sens mais ce n'est pas une idée politiquement viable. Accorder des subsides aux enfants aurait un effet similaire mais les jeunes familles devraient payer un peu moins pour les seniors.

Votre proposition est une parmi d'autres, chacune cherchant à solutionner un petit problème du système actuel. Quel serait l'impact d'une caisse unique, idée dans l'air du temps, sur de telles initiatives ?

Les caisses maladie agissent parfois tellement au mépris des aspects politiques qu'elles apportent de l'eau au moulin des partisans d'une caisse unique. Quand elles cessent de payer directement les médicaments achetés en pharmacie ou sur la question du calcul des réserves cantonales par exemple. Il en ressort une certaine agitation et des initiatives pour limiter les dégâts. Les milieux bourgeois ne sont pas non

plus satisfaits de la situation actuelle. Mais on occulte généralement l'aspect financier et la hausse des dépenses de santé d'un milliard par an. Je suis résolument contre une caisse unique. En Suisse, la seule caisse unique qu'il ait été donné de voir jusqu'à présent affiche 14 milliards de déficit ; c'est l'assurance invalidité. Le système des primes par tête a empêché l'assurance maladie d'accuser un tel déficit. Ce ne serait pas le cas si le système avait été financé en prélevant un pourcentage des salaires ou par les impôts.

Beaucoup de ces initiatives n'aboutiront jamais. A combien évaluez-vous les chances de la vôtre ?

Si la commission du Conseil des Etats approuve mon initiative, ses chances resteront intactes. Sinon, elle ne verra jamais le jour. Les cantons sont favorables à cette initiative et ils la soutiendraient. Vu que le Conseil des Etats représente les cantons, il devrait donc aussi être en sa faveur mais il est parfois imprévisible. •

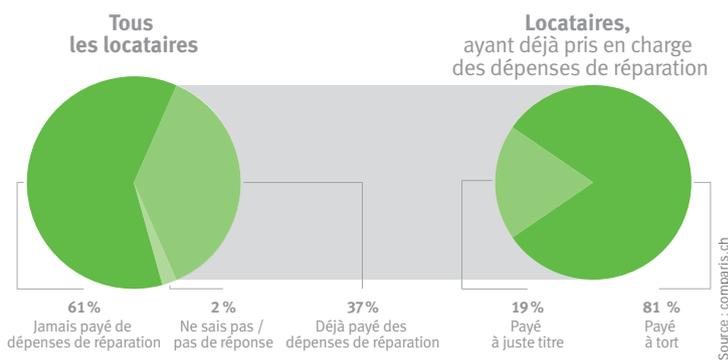
PETIT ENTRETIEN : LES LOCATAIRES PAIENT TROP

La question de savoir qui doit supporter les dépenses d'entretien et de réparation provoque toujours une certaine ébullition, en particulier lorsqu'il s'agit de « petit entretien », c'est à dire des petites réparations qui sont à la charge du locataire. Or les travaux de remise en état ou de rafraîchissement dépassant 150 à 200 francs, ou devant être effectués par un professionnel, n'entrent pas dans cette catégorie et incombent donc au propriétaire.

Une enquête de comparis.ch montre que nombre de locataires paient plus que les seules dépenses de petit entretien. Parmi ceux qui ont déjà pris en charge des dépenses de réparation, plus de 80 % ont réglé alors qu'ils n'avaient pas à le faire vu qu'il s'agissait de dépenses supérieures à 200 francs ou de travaux requérant la venue d'un professionnel. Le phénomène touche près d'un tiers des locataires.

13 % des personnes interrogées ont déjà eu l'occasion de batailler avec leur propriétaire pour savoir qui devait prendre en charge une facture. Il en ressort qu'environ la moitié d'entre elles ont gagné à avoir ainsi ferraillé avec leur bailleur parce qu'il a fini par acquitter la facture.

Le fait que les locataires paient souvent plus que nécessaire est également dû au flou juridique de la définition de petit entretien. Avec un bailleur qui ne se montre pas conciliant, la seule solution est d'aller au tribunal. Seulement, la faiblesse des montants a apparemment un effet



Dépenses d'entretien : ce que paient les locataires

dissuasif sur de nombreux locataires et ils préfèrent régler la facture. Ruedi Spoendlin, conseiller juridique de l'association suisse alémanique des locataires le confirme : « Nombreux sont les locataires qui reculent devant la perspective d'un litige en bonne et due forme pour quelques centaines de francs bien que la procédure de première instance devant l'autorité de conciliation en matière de litiges locatifs soit gratuite ». En fin de compte, ce choix porte doublement tort aux locataires : une première fois lorsqu'ils paient parfois pour rien, et une deuxième fois parce que le flou entourant la notion de petit entretien demeure en raison du nombre réduit de jugements susceptibles de l'explicitier. (jg) •

Voiture et appartement à une portée d'«app»



Trouver un logement, une voiture, facile avec les applications gratuites pour iPhone et iPad. Sur-tout pour les appartements, où c'est souvent le plus rapide qui l'emporte. L'app « Immobilier » de comparis.ch vous permettra de consulter bien plus rapidement et à tout instant les dernières annonces parues.

Les apps de Comparis ne se contentent pas de regrouper les annonces parues sur les différents sites, elles les évaluent aussi. En plus, il est possible de voir quand la voiture ou l'appartement prétendument de rêve a été proposé pour la première fois et l'évolution de son prix. Alors, repérer les vieux rossignols qui attendent un pigeon depuis peut-être trois ans ou plus, facile ! (lâm) •

www.comparis.ch/comparis/downloads/apps.aspx

Assurance automobile : peu de changements



Seulement 6 % des automobilistes ont changé d'assurance en vue de cette année. C'est ce qui ressort d'une enquête représentative réalisée à la demande de comparis.ch. C'est même légèrement moins que l'année précédente, quand 7 % des conducteurs avaient changé d'assurance voiture.

Souscrire un nouveau contrat aujourd'hui, c'est économiser environ 500 francs car les primes ont sensiblement baissé ces dernières années. Manifestement, les jeunes automobilistes l'ont compris parce qu'en 2010, les 18-30 ans ont été largement plus nombreux que les autres assurés à avoir souscrit un contrat auprès d'un nouvel assureur (12 %). Mais ce sont aussi eux qui paient les primes les plus élevées. (lâm) •

Le panier était presque le même

Une comparaison du prix des produits de marque montre qu'un nombre étonnamment élevé de produits sont pratiquement au même prix partout. comparis.ch a relevé les prix de 200 produits courants chez Aldi, Coop, Denner, Lidl, Spar et Migros.

Ce sont Lidl et Denner qui affichent les prix les plus bas. Les différences de prix relevées pour certains produits sont parfois considérables. En étant prêt à acheter par lot, on peut vraiment gagner à comparer les prix. (lâm) •

www.comparis.ch/voix-des-consommateurs

EDITEUR

comparis.ch
Stampfenbachstrasse 48
CH-8006 Zurich
© 2011 comparis.ch

REDACTION

Jonas Grossniklaus,
Gabi Lämli, Christian Schmelter

VERSION FRANÇAISE

Magali Delamarche
Téléphone : +41 (0)44 360 52 62
Fax : +41 (0)44 360 52 72
www.comparis.ch/voix-des-consommateurs
redaktion@comparis.ch