

Lausanne, le 3 novembre 2017

Communiqué de presse

Garantie légale du vendeur

Swisscom est rappelé à ses obligations

La Fédération romande des consommateurs (FRC), en partenariat avec ses collègues de l'Alliance des organisations des consommateurs du SKS et de l'ACSI, ont exigé et obtenu de Swisscom une modification de ses pratiques en matière de garantie des défauts pour certains produits Apple. Depuis le printemps, le géant bleu sème la confusion en faisant payer la deuxième année de garantie. Illégal selon les trois organismes. Résultat: les clients seront remboursés et la garantie sera de deux ans pour tous, gratuitement.

La FRC, l'ACSI et le SKS ont sommé Swisscom, le 6 octobre, de modifier sa politique en matière de garantie pour les défauts en lien avec certains produits Apple (notamment les iPhone, iPad, Apple Watch, et accessoires Apple), et de rembourser les personnes qui auraient pris une extension de garantie en méconnaissance de cause. En effet, plusieurs consommateurs s'interrogeant sur la légalité des pratiques de la société ont contacté nos permanences pour dénoncer le fait qu'ils avaient été obligés de payer 29 francs pour bénéficier de la garantie de deux ans sur leur nouvel iPhone.

Lors de l'achat d'un produit Apple, une garantie supplémentaire (dite contractuelle) est offerte la première année, avec une extension possible et facultative pour la deuxième année, mais moyennant 29 francs. À côté de cela, la loi oblige le vendeur, en l'occurrence Swisscom, à octroyer une garantie vendeur de deux ans sans possibilité de la réduire. Pour se soustraire à ses obligations légales, ce dernier doit exclure expressément sa garantie, ce qu'il n'a pas fait clairement.

Après avoir été interpellé une première fois cet été par la FRC, Swisscom a mis son site et sa documentation à jour, reconnaissant une erreur de formulation. Régnait en effet une confusion entre la garantie légale du vendeur (deux ans), et la garantie contractuelle (gratuite la première année). Des mesures insuffisantes, car lors de contrôles sur le terrain en septembre par nos enquêteurs mystères dans vingt Swisscom Shop en Suisse romande, deux au Tessin et deux en Suisse alémanique, le constat s'est avéré effrayant: tous les conseillers des cantons latins, sans exception, ont évoqué une garantie d'un an, contrairement aux Alémaniques qui ont parlé des deux ans prévus par la loi. Pire encore, les tickets de caisses recueillis en Suisse romande indiquent bien une garantie d'un an pour les clients qui n'auraient pas succombé au discours du conseiller pour leur vendre la garantie payante.

Swisscom rejette la faute sur Apple qui lui aurait imposé de nouvelles conditions ce printemps. Certes, mais vis-à-vis de ses clients, Swisscom est tenu d'offrir une garantie de deux ans et ne peut pas occulter ce fait pour amener ces derniers à opter pour une extension payante.

Une chose est certaine, Swisscom promet désormais d'offrir les deux ans de garantie à tous les clients sans exception, même si le ticket de caisse fait figurer un an seulement. Ceux qui auront payés 29 francs se verront donc remboursés! Joli succès pour l'Alliance qui met à disposition une lettre modèle (disponible sous frc.ch/garantie-iphone) permettant aux personnes ayant acheté un des appareils Apple concernés de se faire rembourser si l'achat a été fait depuis la mi-avril. Ceux qui ont conclu en même temps un abonnement se verront créditer le montant en question lors d'une prochaine facture. Si tel n'est pas le cas, il conviendra de réclamer le remboursement à l'aide de notre lettre modèle.

Dans tous les cas, dénoncez-nous via nos formulaires disponibles sous le même lien toute situation où le collaborateur omet de mentionner les deux ans prévus par la loi que cela soit chez Swisscom ou chez un concurrent. Des cas nous ont également été signalés chez d'autres opérateurs, notamment Salt.

Renseignements complémentaires

FRC: Valérie Muster, juriste, responsable FRC Conseil, Tél. 021 331 00 90 et documentation: frc.ch/garantie-iphone

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

ACSI: Katya Schober, avvocat. Tél. 078 659 75 50, Laura Regazzoni, Segretaria generale, 079 725 14 18