

Recommandé

AMAG Automobiles et Moteurs SA
Utoquai 49
8008 Zürich

Lausanne, le 7 octobre 2015

Dispositifs de manipulation installés sur certains véhicules du groupe Volkswagen

Mesdames,
Messieurs,

Le présent courrier vous est adressé par l'Alliance des organisations de consommateurs, qui regroupe la Fédération romande des consommateurs (FRC), la Stiftung für Konsumentenschutz (SKS) et l'Associazione consumatrici e consumatori della Svizzera italiana (ACSI).

Nos organisations, tout comme leurs membres respectifs, sont très préoccupés par les impacts possibles sur les consommateurs, y compris d'un point de vue financier, de l'utilisation inquiétante et profondément déloyale de « dispositifs de manipulation », conçus pour diminuer les émissions de gaz d'échappement durant les tests officiels anti-pollution, installés sur certains véhicules du groupe Volkswagen (incluant les marques Volkswagen, Seat, Audi et Skoda) vendus en Suisse par AMAG.

Par la présente, nous reprenons à notre compte les différentes revendications que notre faitière, le Bureau européen des consommateurs (BEUC) représentant 41 organisations nationales de consommateurs de 31 pays européens, a déposées auprès du Groupe Volkswagen le 2 octobre dernier, en les adaptant à la situation suisse.

Nous demandons par conséquent à AMAG d'agir de la manière suivante :

- Stopper immédiatement la distribution et la vente des véhicules qui ont été équipés avec des « dispositifs de manipulation » en Suisse ;
- Rendre intégralement publique la liste des véhicules qui ont été équipés de ces dispositifs en Suisse ;
- Garantir que le rappel de tous les véhicules en Suisse sera communiqué de manière cohérente et transparente aux propriétaires, en fournissant une information complète et détaillée sur la nature, le contenu et but de l'analyse technique et des modifications à apporter, sur leurs conséquences et leurs effets sur la performance, la sécurité et les exigences normatives à respecter (en particulier celles sur les émissions de gaz) des véhicules concernés ;
- S'agissant de ces interventions techniques, veiller à ce que les propriétaires de véhicules rappelés soient non seulement exemptés de tous les coûts liés aux modifications ou aux travaux de réparation qui seraient nécessaires pour répondre aux normes énoncées dans le matériel de marketing, le contrat ou exigées par la loi, mais reçoivent aussi une compensation adéquate au cas où l'intervention technique nécessaire produirait un impact négatif sur la performance des voitures (par exemple, la consommation de carburant) ;

- En parallèle, veiller à ce qu'une voiture de remplacement soit fournie aux propriétaires lorsque des modifications ou des travaux de réparation sont effectués ;
- Offrir dans tous les cas et en temps opportun une compensation financière pour les dommages causés par les « dispositifs de manipulation » installés dans les véhicules achetés par les consommateurs ou liés à ceux-ci, y compris la dépréciation de la valeur des véhicules concernés ;
- Indemniser les propriétaires des véhicules concernés au cas où les pouvoirs publics devaient se retourner contre eux en lien avec des taxes supplémentaires à payer en relation avec les émissions réelles, en lien aussi bien avec le passé que pour le futur ;
- Veiller à ce que toute modification ou réparation effectuée sur les voitures touchées répondent aux normes limites d'émissions de l'UE et de la Suisse sur la base des performances en situation réelle (« real world performance ») ou qu'elles y soient inférieures lorsqu'elles doivent répondre à des niveaux d'émissions annoncées lors de l'achat du véhicule concerné ;
- Répondre à toute autre réclamation justifiée des consommateurs, y compris l'annulation du contrat et le remboursement du prix d'achat ou la réduction proportionnelle du prix d'achat et des dommages-intérêts pour les pertes subies ;
- Assurer l'égalité de traitement entre les propriétaires des véhicules concernés, en ne faisant pas de distinction en lien avec l'échéance ou non de la garantie.

Les réclamations listées ci-dessus sont préliminaires et ne sauraient en rien limiter d'autres actions ou demandes que nous-même ou nos membres pourrions formuler à l'égard des groupes AMAG et VW.

Au cas où des actions judiciaires, qu'elles soient individuelles ou collectives (en particulier à l'initiative d'organisations de consommateurs), seraient introduites pour ces faits, nous espérons que votre société aura une attitude ouverte et constructive afin de trouver des solutions satisfaisantes et équitables.

Nous vous informons par ailleurs que la FRC a déposé plainte pénale contre inconnu à Genève, afin d'établir le plus rapidement possible les faits et les responsabilités dans ce dossier.

Nous sommes convaincus que cet épisode grave est l'occasion d'accélérer l'introduction de nouveaux systèmes de mesure de paramètre de consommation de carburant et d'émissions des véhicules en Suisse et en Europe, qui ne sont pour l'instant pas du tout fiables, comme l'ont démontré les tests de laboratoire effectués par des membres du BEUC (y compris concernant des véhicules du groupe VW).

Nous sommes convaincus qu'AMAG et le groupe VW seront d'accord avec cette approche et s'engageront dans cette direction.

Cet épisode concernant les « dispositifs de manipulation » a provoqué chez les consommateurs de la peur, de la colère et de la confusion, en particulier chez ceux qui ont acheté des véhicules diesel du groupe VW sur la base des allégations environnementales faites dans les publicités : une réponse rapide de votre part à nos revendications est essentielle pour que vous regagniez la confiance des consommateurs à travers toute la Suisse, un de vos importants marchés.

Nous espérons vivement qu'AMAG et, plus largement, le groupe Volkswagen, saura prendre nos préoccupations au sérieux et engagera les mesures nécessaires pour résoudre ces problèmes.

Alleanza delle organizzazioni dei consumatori
Alliance des organisations des consommateurs
Allianz der Konsumentenschutz-Organisationen



Associazione consumatrici e consumatori della Svizzera italiana | Fédération romande des consommateurs | Stiftung für Konsumentenschutz

Dès lors, nous vous prions de nous répondre d'ici au 12 octobre prochain.

En souhaitant pouvoir compter sur votre diligence et votre collaboration, nous vous adressons, Mesdames, Messieurs, nos salutations distinguées.

Pour l'Alliance des organisations de consommateurs :



Mathieu Fleury
Secrétaire général FRC

Copie va à l'OFROU

THE UNIVERSITY OF CHICAGO