

RÈGLEMENT FRC DU FONDS D'INDEMNISATION VIAGOGO

Préambule

Depuis plusieurs années, de nombreuses plaintes de consommateurs et consommatrices ont été adressées à la Fédération romande des consommateurs (FRC) à l'encontre de Viagogo. En septembre 2017, la Fédération romande des consommateurs (FRC) a déposé plainte pénale contre Viagogo auprès du Ministère public de la République et Canton de Genève (au siège de la société) en invoquant notamment des violations de la Loi contre la concurrence déloyale (LCD).

À la suite de pourparlers, la FRC et Viagogo se sont mises d'accord pour une refonte du site internet de Viagogo diminuant le risque de confusion pour les consommateurs. En contrepartie, la FRC a retiré sa plainte pénale contre les prévenus. L'accord transactionnel conclu le 12 octobre 2023 entre Viagogo AG et la FRC prévoit également que la FRC reçoive un montant pour indemniser les consommateurs lésés. Le présent Règlement définit les modalités d'indemnisation.

Article 1 Définition

Par consommateur au sens du présent Règlement, on entend toute personne physique résidante en Suisse qui a acheté un ou plusieurs billet(s) dans l'événementiel pour lui ou/et ses proches à Viagogo à des fins qui sont sans rapport avec son activité commerciale ou professionnelle

Article 2 Champ d'application

Le présent Règlement s'applique à toutes les personnes identifiées par la FRC et ayant déposé une réclamation à l'encontre de Viagogo auprès de l'association jusqu'au 5 février 2024.

Article 3 Indemnisation

¹ La FRC informe individuellement les consommateurs visés à l'article 2 de leur droit à une indemnité en fonction de sa base de données. Si les adresses postales ou électroniques ne sont pas actuelles et que la personne ne peut pas être contactée, la FRC n'est pas tenue d'entreprendre des démarches pour rechercher et contacter les consommateurs visés à l'article 2.

² Le consommateur concerné communique ses coordonnées bancaires complètes (IBAN inclus) à la FRC dans un délai au 31 mars 2024. La procédure d'indemnisation prend fin en tous les cas le 30 avril 2024.

³ Le montant de l'indemnité est forfaitaire et identique pour chaque consommateur. Chaque réclamation au sens de l'article 2 du présent Règlement donne droit à une seule et unique indemnité indépendamment du nombre de personnes concernées.

⁴ La différence de prix entre le billet acheté sur Viagogo et le(s) vendeur(s) officiel(s) ou agréé(s) est sans incidence sur le montant de l'indemnité.

Article 4 Fonds d'indemnisation et attribution des indemnités

¹ Le fonds d'indemnisation est doté d'un montant total de CHF 100 000.-.

² Le montant de l'indemnité forfaitaire unique est déterminé sur la base du nombre de consommateurs concernés ayant communiqué leurs coordonnées bancaires à la FRC dans les délais de l'article 3 alinéa 2. Cas échéant, le montant est arrondi au franc inférieur.

³ Le versement de l'indemnité intervient par virement bancaire dans un délai au 30 juin 2024. Aucune indemnité n'est versée en liquide.

Article 5 Absence de recours

¹ Aucun recours ou réclamation n'est possible contre une décision de la FRC en lien avec le présent règlement.

Article 6 Entrée en vigueur

Le présent Règlement entre en vigueur le 20 février 2024.

Ainsi fait à Lausanne, le 6 février 2024.

Pour la Fédération romande des consommateurs (FRC)

Secrétaire générale de la FRC

Responsable du Service juridique de la FRC

Sophie MICHAUD GIGON

Jean TSCHOPP