
29 mars 1995

La déclaration des services

Conformément à l'article 9, 2e alinéa, de la loi sur l'information des consommatrices et des consommateurs (LIC) du 5 octobre 1990 et de l'article premier, 1er alinéa, du règlement de la Commission de la consommation du 1er février 1966, celle-ci soumet au Conseil fédéral la

RECOMMANDATION

suivante:

Le Conseil fédéral édicte une ordonnance dans laquelle il désigne les services qui font l'objet d'une déclaration. Les services à déclarer en priorité sont:

Services financiers: services bancaires (comptes en banque, trafic des paiements nationaux et transfrontières, crédit à la consommation, cartes de débit, de crédit, cartes valeur et cartes multifonctionnelles); assurances individuelles (assurances maladie et complémentaires, assurances vie, assurances responsabilité civile, assurances ménage, assurances casco, assurances pour solde de dette, assurances protection juridique) et autres services financiers (courtage en crédit, régulation de dettes, gestion de fortune)

Santé (clubs de fitness, soins cosmétiques)

Loisirs, en particulier prestations des agences de voyages (voyages à forfait, individuels), hôtellerie et parahôtellerie, location d'appartements de vacances, droit d'utilisation à temps partiel de biens immobiliers (time-share) et transports (air, eau et terre)

Réparations et entretien, en particulier réparations standardisées de voitures et de biens de consommation, y compris ordinateurs et software, contrats d'entretien et nettoyage chimique

Courtage en partenariat

Cours (en particulier enseignement et cours par correspondance)

Leasing de biens de consommation et locations de choses mobilières

Courtage immobilier (en particulier immeubles et appartements).

DEVELOPPEMENT

Une offre transparente des biens et des services mis sur le marché est une condition indispensable d'un bon fonctionnement de la concurrence. Elle permet en outre aux consommateurs de prendre des décisions rationnelles en matière d'achats. La LIC tient compte de ces objectifs dans son article 1, visant à encourager une information objective des consommatrices et des consommateurs en édictant des prescriptions concernant la déclaration sur les biens et les services. La forme et le contenu de la déclaration doivent être réglés par des conventions de droit privé passées entre organisations de l'économie et des consommateurs (art. 3).

Alors que les caractéristiques essentielles de tous les biens mis en vente ou dont l'usage est proposé à des tiers doivent être indiquées sous une forme permettant les comparaisons (art.2, al. 1, let. a), la mise en oeuvre de la LIC dans le secteur des services nécessite une ordonnance du Conseil fédéral. En effet, seuls "les éléments essentiels des services désignés par le Conseil fédéral" (art. 2, al. 1, let. b) doivent être indiqués sous une forme permettant les comparaisons. Il existe donc une lacune sur le marché quant à la transparence d'offres faites au consommateur.

La signification économique des services auxquels les consommateurs ont recours va croissant. La libéralisation de l'économie dans le secteur des services financiers par exemple (banques, assurances), consécutive à l'activité de la Commission des cartels et du programme de revitalisation du Conseil fédéral, est non seulement utile à l'ensemble de l'économie mais fait aussi bénéficier les consommateurs d'avantages sous la forme d'offres plus nombreuses et meilleures. La condition préalable est cependant une transparence totale des éléments essentiels et du prix des services, ce qui ne va pas de soi, comme on le voit dans la pratique.

L'adoption d'une ordonnance du Conseil fédéral exigée par la LIC et qui énumère les services devant faire l'objet d'une déclaration, est par conséquent une mesure complémentaire indispensable du programme de revitalisation du Conseil fédéral.

La commission a établi la liste des services devant faire l'objet d'une déclaration selon les critères suivants: le besoin effectif des consommateurs de recevoir une information objective et la limitation à une offre standardisée de services sur le marché.

L'ordonnance adoptée, il incombera aux organisations de l'économie et de consommateurs de négocier des conventions sur la forme et le contenu de la déclaration.