



## **Recommandation de la Commission fédérale de la consommation (CFC) du 18 juin 2020 relative à la pandémie du COVID-19**

En vertu de l'art. 9, al. 2, de la loi fédérale du 5 octobre 1990 sur l'information des consommatrices et des consommateurs (LIC) et de l'art. 1 du règlement de la CFC du 1<sup>er</sup> février 1966, la CFC adresse au Conseil fédéral la présente

### **RECOMMANDATION**

#### **Contexte**

La pandémie du COVID-19 pose des défis sanitaires, économiques et bientôt juridiques de taille. Elle a exigé et exigera encore des réponses rapides du Conseil fédéral et du Parlement. Ces réponses impliquent de préserver autant que possible l'équilibre des forces en présence, à tous les échelons de l'économie, aussi en temps de crise, pour éviter des distorsions de concurrence mais aussi pour assurer une large adhésion de la population aux mesures prises.

#### **Des solutions pragmatiques dans l'intérêt de tous les acteurs**

Compte tenu des effets systémiques et globaux des mesures prises par les autorités pour lutter contre la pandémie du COVID-19, il faut trouver des solutions pragmatiques pour sauvegarder les intérêts des consommateurs et des milieux professionnels. Des appels à la solidarité ne sauraient suffire, ni justifier une péjoration de la situation de l'une des parties au détriment de l'autre. Il importe de tout entreprendre pour conserver la confiance des consommateurs dans l'industrie des biens et des services, élément indispensable à la reprise économique.

Des solutions individuelles ne suffisent pas à résoudre les problèmes systémiques. Il revient donc à l'Etat de poser les conditions-cadres pour permettre aux acteurs économiques de trouver des solutions qui évitent le recours aux tribunaux et garantissent le respect de l'équilibre contractuel entre les parties. L'Etat doit également prendre des mesures supplémentaires pour permettre aux acteurs économiques touchés de plein fouet de respecter leurs obligations légales. Il faut envisager des solutions telles l'allocation d'aides ou de mécanismes garantissant que les fournisseurs de services remboursent les sommes reçues pour des prestations non-exécutées, à l'exemple du financement pour l'aviation qui a été conditionné au respect par les compagnies concernées de leurs obligations légales à l'égard de leurs clients (consommateurs, agences de voyage, etc.) ; ou encore la création d'un fonds de garantie spécial pour la branche du voyage à forfait permettant d'assurer la valeur des bons acceptés par les consommateurs, en cas de faillite des agences de voyage.

Pour favoriser la recherche de solutions, les institutions étatiques qui organisent des échanges de vue, notamment le SECO ou des offices fédéraux, doivent inclure des interlocuteurs représentatifs de tous les intérêts en présence, à savoir aussi bien des organisations de défense des consommateurs que des représentants de la branche économique concernée. Le débat doit en effet rester démocratique, la situation d'urgence n'y faisant pas exception.

La Commission fédérale de la consommation invite également le Conseil fédéral à examiner quel(s) autre(s) outil(s) pourrai(en)t être mis sur pied pour réduire le nombre de litiges, comme un encadrement extrajudiciaire de qualité (médiation ou autre), afin d'éviter une surcharge supplémentaire des tribunaux. Il convient d'encourager les organismes de résolution alternative des différends, à l'image de l'Ombudsman de l'assurance privée et de celui de la branche suisse du voyage, à redoubler d'efforts en ce sens.

La Commission fédérale de la consommation invite enfin le Conseil fédéral à veiller à l'équilibre du marché à travers les offices et autres services de la Confédération, à l'exemple du Royaume-Uni qui a mis sur pied une plateforme permettant aux consommateurs de signaler à l'organe étatique compétent des pratiques déloyales (<https://www.coronavirus-business-complaint.service.gov.uk>) ou encore de l'Espagne qui entend assigner en justice plusieurs compagnies aériennes à la suite de violations répétées du droit des passagers aériens.

### **Un assouplissement temporaire des exigences en matière de santé et de sécurité**

La pandémie ne doit pas faire perdre de vue les exigences en matière de santé et de sécurité de produit, en particulier les exigences en matière d'information définies pour la mise sur le marché des biens et des services. Les modifications législatives ou autres mesures adoptées en vue d'assouplir ces exigences pour assurer notamment l'approvisionnement du pays doivent rester proportionnées au but poursuivi, et en particulier être limitées dans le temps. C'est le cas notamment de la modification de la législation alimentaire à la suite des complications d'approvisionnement permettant aux distributeurs de commercialiser des denrées alimentaires avec des renseignements erronés sur l'étiquette ; les distributeurs doivent s'efforcer d'informer correctement les consommateurs même en temps de crise.

Il en va de même de la hausse des montants de paiement sans contact de 40 à 80 francs sans nécessité d'entrer un code PIN. Cette mesure est utile pour limiter la propagation du virus, mais entraîne également des risques accrus en cas de vol ou de perte de la carte. Elle ne doit de surcroît pas éluder le droit des clients de payer en argent liquide.

### **Recommandation de la CFC au Conseil fédéral**

Au vu de ce qui précède, la CFC recommande au Conseil fédéral :

- d'identifier des mesures en concertation avec tous les acteurs concernés pour garantir que les branches touchées respectent leurs engagements contractuels, en particulier le remboursement en cas de prestations non fournies;
- d'organiser des négociations à large échelle entre les acteurs économiques et les représentants des consommateurs, sous l'égide du SECO ou d'autres offices fédéraux;
- de limiter dans le temps l'abaissement des exigences en matière de santé et de sécurité des produits et des services;
- d'encourager les règlements extrajudiciaires des différends;
- de veiller à l'équilibre du marché à travers les offices et autres services de la Confédération.

Commission fédérale de la consommation (CFC)