



---

## COMMUNIQUE DE PRESSE

### Résolution extrajudiciaire des litiges de consommation

### Renforcer la confiance du consommateur

**La Commission fédérale de la consommation a adressé au Conseil fédéral la recommandation concernant la création d'organes extrajudiciaires de résolution des litiges de consommation offrant toutes les garanties procédurales pour les parties concernées, notamment pour le consommateur. En effet, le consommateur doit avoir une place de choix dans le nouveau grand marché. Vu son développement, la consommation transfrontalière est liée aux solutions données aux litiges qu'elle suscite.**

Le consommateur, s'agissant de petits litiges, hésite souvent à saisir individuellement la justice civile pour les régler. Ce, notamment en raison du formalisme, de la complexité et du coût des procédures judiciaires civiles traditionnelles. Concrètement, la valeur limitée de l'enjeu économique du litige peut rendre la durée de la procédure judiciaire démesurée et son coût disproportionné.

Certes, la Suisse connaît déjà divers types de procédures de médiations extrajudiciaires dans le domaine des droits de la consommation, fonctionnant notamment sur le modèle de l'ombudsman. Mais ces organes restent très sectoriels et leurs décisions sont, dans la plupart des cas, purement consultatives et sans effet judiciaire contraignant pour les parties.

En 1998, la Commission européenne a déposé une recommandation concernant les principes applicables aux organes responsables pour la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation. Au printemps de cette année, le Conseil a invité les Etats membres de l'Union européenne à encourager les activités des organes chargés du règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, également pour ce qui est des opérations transfrontières, et, le cas échéant, la création de tels organes, sur la base de la recommandation de la Commission précitée. Il a également invité les Etats membres à créer ou désigner, sur leur territoire, un point central (« clearing house ») chargé de fournir des informations, des conseils, une aide et une assistance pratique, tant aux consommateurs, afin de leur faciliter l'accès aux organes ou systèmes extrajudiciaires existant au niveau national ou, le cas échéant, dans le pays du fournisseur, qu'aux points de contact dans d'autres Etats membres. Cette résolution du Conseil constitue le point de départ de la création d'un véritable réseau européen de règlement extrajudiciaire des conflits de consommation, rendu indispensable suite au développement fulgurant du commerce électronique sans frontière en Europe.

La Commission fédérale de la consommation est ainsi d'avis que la Confédération doit aussi favoriser la mise sur pied de véritables organes extrajudiciaires de règlement des litiges de consommation et permettre au consommateur d'accéder à ces organes au moyen de formulaires-types. Une fois cette étape franchie, le consommateur suisse aura à sa disposition un système fiable, rapide et impartial de résolution des litiges qui ne pourra que contribuer à augmenter sa confiance, notamment lors des transactions passées sur Internet.

Berne, le 19 mars 2001

Laurent Moreillon

Président

#### **Contact :**

Secrétariat : Tél. : 031 322 20 21 /46

Président : Tél. : 021 321 30 21