



Communiqué de presse

Date: le 30 mars 2020

Embargo : -

COMMUNIQUE DE PRESSE DE LA COMMISSION FEDERALE DE LA CONSOMMATION CFC

Conséquences du coronavirus pour les consommateurs : la CFC appelle à la collaboration entre milieux économiques et consommateurs

La pandémie du coronavirus engendre des conséquences sanitaires et économiques majeures auxquelles un nombre important de pays font face actuellement avec engagement et détermination. Elle met aussi à rude épreuve les relations entre consommateurs et entreprises, du fait notamment des nombreuses annulations qui en découlent ; cela touche divers domaines, parmi lesquels on peut mentionner les voyages, les transports, l'hôtellerie, les manifestations culturelles et sportives. Les problèmes à résoudre sont souvent systémiques et communs à de nombreuses entreprises et à de nombreux consommateurs. Certes, divers organismes assurent une résolution amiable des litiges (ombudsman ou autres organismes de résolution extrajudiciaire des litiges ; cf. à ce sujet la liste sur le site du BFC : <https://www.konsum.admin.ch/bfk/fr/home/konsumenteninformationen/ombudsstellen.html>), mais l'ampleur des entreprises et des consommateurs touchés impose bien souvent de trouver des solutions plus larges, pragmatiques et originales.

La Commission fédérale de la consommation (CFC) a notamment pour rôle d'« encourager la collaboration entre les milieux intéressés en vue de résoudre les questions touchant à la consommation » (art. 9 al. 3 de la loi sur l'information des consommatrices et des consommateurs, LIC). C'est pourquoi la CFC appelle les milieux économiques et les associations de protection des consommateurs à collaborer pour trouver ensemble des solutions plus généralisées aux problèmes concrets des consommateurs et des entreprises pouvant résulter de la pandémie de coronavirus.

La CFC est prête à s'engager pour contribuer à obtenir des résultats dans ce sens. Elle se tient également à disposition pour apporter son aide à la mise en place de discussions ou de solutions qui pourraient être envisagées à une échelle plus large. Elle prêtera main-forte également au Conseil fédéral dans la recherche de solutions constructives et différenciées.

Nous souhaitons que les mesures de distanciation sociale et d'auto-confinement n'empêchent pas de mettre en œuvre ce qui fait la force de la Suisse, à savoir l'échange et la collaboration entre tous les acteurs économiques et sociaux. La CFC est prête à s'engager pour favoriser cette collaboration. Que chacune et chacun reste en santé et puisse œuvrer à la mise en place de solutions dans l'intérêt de toutes et tous.

Pour plus d'informations:

Président de la CFC

Prof. Dr. iur. Pascal Pichonnaz

No tél. +41 79 323 53 09

E-mail : pascal.pichonnaz@unifr.ch

Vice-présidente de la CFC

Prof. Dr. iur. Anne-Christine Fornage

No tél. +41 79 270 18 31

E-Mail: anne-christine.fornage@unil.ch

Secrétariat de la CFC

Jean-Marc Vögele, lic.rel.int., MSc (econ), Chef BFC

No tél. +41 58 462 20 46

E-mail : jean-marc.voegele@bfk.admin.ch