

Consultation sur l'avant-projet de LIPC. Commentaires de la Commission fédérale de la consommation (sous forme d'encadrés)

**Avant-projet de
Loi fédérale sur l'information
et la protection des consommatrices et des consommateurs (LIPC)**

par PASCAL PICHONNAZ,
professeur à l'Université de Fribourg

du.....

RS 944.0

L'Assemblée fédérale de la Confédération suisse,

vu l'art. 97, ainsi que les art. 118, 122 et 123 de la Constitution¹,

vu le message du Conseil fédéral du....²,

arrête:

Section 1 Dispositions générales

Article 1 But et champ d'application

¹ La présente loi vise à garantir l'information du consommateur et à protéger sa santé, sa sécurité et ses intérêts.

Remarque sur art. 1 al. 1:

La Commission demande de préciser quels sont les intérêts du consommateur qui doivent être sauvegardés et d'adapter en conséquence le texte de loi:

¹ La présente loi vise à garantir l'information du consommateur et à protéger sa santé, sa sécurité et ses intérêts économiques, juridiques et politiques.

Cette trilogie d'intérêt reflète la pratique et correspond à l'orientation suivie par la LIPC quant à son contenu.

¹ RS 101

² FF

² Elle s'applique en l'absence d'autres normes spécifiques.

Remarque sur l'art. 1 al. 2:

La Commission demande d'élargir la portée de la loi en en modifiant le champ d'application comme suit:

² Elle s'applique dans la mesure où d'autres lois fédérales ne contiennent pas de dispositions dérogeant à la présente loi ou de dispositions allant au-delà.

Cette formulation du champ d'application revient à faire de la LIPC une loi-cadre et reprend le système institué par la Loi sur les entraves techniques au commerce (LETC, RS 946.51), elle-même loi-cadre, qui figure à l'art. 2 al. 2 LETC.

Article 2 Définitions

Aux fins de la présente loi, on entend par:

- a. *consommateur*: toute personne qui se procure un bien ou un service pour un usage personnel ou familial.

Remarque sur art. 2 lit. a:

La Commission demande une définition du consommateur qui soit conforme à celle de l'Union européenne et demande d'adopter la définition suivante:

- a. *consommateur*: toute personne physique, acquérant des biens ou des services, dans un but pouvant être considéré comme étranger à son activité commerciale ou professionnelle.
- b. *fournisseur de biens ou de services*: toute personne qui, dans le cadre de son activité professionnelle ou commerciale, procure au consommateur des biens ou des services.
- c. *contrat de consommation*: tout contrat conclu entre un consommateur au moins et un fournisseur de biens ou de services.
- d. *mise à disposition du consommateur*: le moment auquel un bien ou un service est distribué ou le moment à partir duquel un consommateur a effectivement accès au bien ou au service proposé par le fournisseur, y compris par le biais d'internet.

Remarque sur art. 2 lit. d:

La Commission demande deux améliorations terminologiques, à savoir: remplacer "distribué" par "offert", terme plus neutre; supprimer la référence à internet, cette prise en compte d'internet allant de soi de nos jours et pouvant générer des conflits d'interprétation si la loi, dans ses autres dispositions, ne fait pas systématiquement référence à l'internet. Le texte de loi est à adapter comme suit:

d. mise à disposition du consommateur: le moment auquel un bien ou un service est offert ou le moment à partir duquel un consommateur a effectivement accès au bien ou au service proposé par le fournisseur.

A noter que la version allemande de cette disposition devrait être plus fidèle au texte français, qui s'est délibérément écarté de la notion de "mise sur le marché" pour retenir celle de "mise à disposition".

Section 2 Information du consommateur**Article 3 Principe**

Tout fournisseur de biens ou de services doit informer le consommateur, au plus tard au moment de la mise à disposition du consommateur, pour lui permettre:

- a. d'opérer un choix libre et informé sur les caractéristiques essentielles d'un bien ou d'un service;
- b. d'apprécier les risques que des biens et des services présentent pour sa santé et sa sécurité;
- c. d'exercer ses droits.

Remarque sur art. 3:

Compte tenu des lit. a à c la Commission juge superflu de préciser le moment auquel le fournisseur doit informer le consommateur. Sur le plan terminologique elle demande de remplacer "choix libre et éclairé" par "choix avisé". Elle estime enfin fondamental que le consommateur soit aussi en mesure d'apprécier les risques présentés par les biens ou les services pour ses intérêts économiques, eu égard en particulier aux activités de placement, de bourse et d'assurance. L'art. 3 doit donc être adapté comme suit:

Article 3 Principe

Tout fournisseur de biens ou de services doit informer le consommateur pour lui permettre:

- a. *d'opérer un choix avisé sur les caractéristiques essentielles d'un bien ou d'un service;*

b. *d'apprécier les risques que des biens et des services présentent pour sa santé, sa sécurité et ses intérêts économiques;*

c. *d'exercer ses droits.*

Article 4 Etendue de l'information

¹ L'information que doit donner le fournisseur de biens ou de services doit être:

- a. objective;
- b. conforme à la vérité;
- c. rédigée en termes simples et aisément compréhensibles dans une langue nationale suisse du consommateur ou, si celle-ci n'est pas identifiable a priori, dans au moins trois langues nationales.

Remarque sur art. 4 al. 1:

La Commission, soucieuse d'épargner à l'économie des contraintes excessives, demande de limiter l'exigence des langues à une langue nationale. Il appartient au consommateur de demander les informations dans une autre langue si cela lui est nécessaire. L'art. 4 al. 1 est donc à modifier comme suit:

c. *rédigée en termes simples et aisément compréhensibles dans une langue nationale suisse du consommateur au moins.*

La possibilité de comparer étant indispensable au consommateur pour opérer un choix avisé au sens de l'art. 3 lit. a la Commission demande d'introduire le nouveau lit. d suivant:

d. *fournie sous une forme facilitant les comparaisons.*

² L'information doit porter sur les caractéristiques essentielles d'un bien ou d'un service. Celles-ci sont notamment :

- a. la composition et la provenance des composantes d'un bien ou d'un service, de même que l'identité et les coordonnées du fournisseur;
- b. le mode d'emploi et les instructions d'installation ou de montage d'un bien;
- c. les conditions d'accès, de validité et d'utilisation du service;
- d. les risques que le bien ou le service présente pour la santé ou la sécurité du consommateur;
- e. le prix effectif à payer pour le bien ou le service.

Remarques sur art. 4 al. 2 :

a) Introduction d'un nouvel al. 2

Vu l'importance prise par les conditions générales et les difficultés que les consommateurs rencontrent avec elles la Commission demande d'étendre l'information aux conditions générales et de prévoir à ce sujet qu'elles doivent être communiquées à temps avant que le consommateur ne s'engage.

b) Modifications de l'al. 2

Pour des raisons de clarification la Commission demande que les caractéristiques essentielles des biens et des services soient traitées de manière séparée. Pour ce qui est des caractéristiques essentielles en tant que telles elle demande d'apporter les modifications suivantes:

- l'exigence d'information sur la provenance des composantes d'un bien doit être remplacée par une exigence d'information sur la provenance, car elle est excessive;

- conformément à la modification apportée à l'art. 3 lit. b non seulement les risques pour la santé et la sécurité doivent être pris en compte, mais aussi ceux pour les intérêts économiques du consommateur;

- en matière de biens l'indication du prix doit porter non seulement sur le bien lui-même, mais aussi sur les consommables de ce bien; en effet, de plus en plus le prix d'un bien n'est pas déterminant par rapport au prix, qui peut représenter un multiple de celui-ci, demandé pour les consommables; parmi les consommables citons par exemple les cartouches de rechange pour les imprimantes, les capsules pour les machines à café;

- en matière de biens il convient de nos jours de considérer comme caractéristiques essentielles également la consommation en énergie et l'impact sur l'environnement, ainsi que le mode d'élimination.

Compte tenu des remarques ci-dessus l'art. 4 al. 1 doit être suivi des alinéas suivants:

² *Les conditions générales utilisées lors de l'offre de biens et de services doivent être communiquées à temps au consommateur avant qu'il ne s'engage contractuellement.*

³ *Par caractéristique essentielle d'un bien on comprend notamment:*

a. *la provenance, la composition et le mode de production ;*

b. *l'identité et les coordonnées du fournisseur du bien;*

c. *le mode d'emploi et les instructions d'installation ou de montage;*

d. *les risques que le bien présente pour la santé, la sécurité et les intérêts économiques du consommateur;*

- e. *le prix effectif à payer pour le bien et ses consommables;*
- f. *la consommation en énergie et l'impact sur l'environnement;*
- g. *le mode d'élimination.*

⁴ *Par caractéristique essentielle d'un service on comprend notamment:*

- a. *l'objet et le contenu du service;*
- b. *l'identité et les coordonnées du fournisseur du service;*
- c. *les conditions d'accès, de validité et d'utilisation du service;*
- d. *les risques que le service présente pour la santé, la sécurité et les intérêts économiques du consommateur;*
- e. *le prix effectif à payer.*

⁵ *Les secrets d'affaires et de fabrication sont réservés.*

⁶ *Le Conseil fédéral peut préciser les exigences en matière d'information dans des dispositions d'exécution.*

³ Les secrets d'affaires et de fabrication sont réservés.

⁴ Le Conseil fédéral peut préciser les exigences en matière d'information dans des dispositions d'exécution.

Article 5 Droit de révocation

¹ Tout consommateur qui a conclu un contrat avec un fournisseur de biens ou de services qui n'a pas rempli son obligation d'information peut révoquer par écrit le contrat conclu dans un délai de sept jours dès la connaissance effective des informations qui ont été omises par le fournisseur. Le délai est respecté si l'avis de révocation est remis à la poste le septième jour.

² En cas de révocation, chaque partie doit restituer les prestations reçues. Si le consommateur a déjà fait usage du bien ou du service, il peut devoir une indemnité équitable au fournisseur.

³ Toute action en dommages-intérêts du consommateur pour le préjudice consécutif à la conclusion du contrat demeure réservée.

Remarque sur art. 5:

La Commission est favorable à l'introduction d'un droit de révocation. Elle souhaite cependant que la LIPC se contente de consacrer ce droit et que les modalités d'exercice du droit soient réglées par le Code des obligations. L'art. 5 est à adapter comme suit:

¹ *Tout consommateur qui a conclu un contrat avec un fournisseur de biens ou de services qui n'a pas rempli son obligation d'information peut révoquer le contrat conclu.*

² *Les modalités d'exercice du droit de révocation sont réglées par le code des obligations.*

Article 6 Tâche d'information de la ConfédérationRemarque générale sur l'art. 6:

Vu l'importante tâche d'information qui incombe à l'Etat la Commission demande que les conditions de la responsabilité de l'Etat liées à cette activité soient précisées dans le message relatif à la loi.

¹ La Confédération s'engage à promouvoir l'information des consommateurs, soit par elle-même ou en déléguant une partie de cette tâche à des organisations de protection des consommateurs. En cas de délégation (en particulier lors de tests comparatifs), le Bureau de la consommation assure une coordination dans l'information donnée par les organisations de protection des consommateurs.

Remarque sur art. 6 al. 1:

Selon la Commission le Bureau de la consommation n'a pas à coordonner l'information donnée par les organisations de consommateurs. Quand bien même il devrait oeuvrer dans ce sens il ne serait pas à même de le faire. La Commission demande donc de supprimer la deuxième phrase de l'al. 1, qui se présente alors comme suit:

¹ *La Confédération s'engage à promouvoir l'information des consommateurs, soit par elle-même ou en déléguant une partie de cette tâche à des organisations de protection des consommateurs.*

² Elle veille à une information objective, conforme à la vérité, rédigée en termes simples et aisément compréhensibles dans les langues nationales suisses des consommateurs concernés, lorsque:

- a. un danger imminent menace la santé ou la sécurité des consommateurs;
- b. un bien ou un service mis à disposition du consommateur est retiré par un fournisseur de biens ou de services, que le retrait ait été ordonné par le juge ou une autorité administrative ou qu'il ait lieu spontanément; l'information doit préciser le type de retrait;
- c. un fournisseur de biens ou de services a été sanctionné pénalement pour n'avoir pas respecté ses obligations d'information ou de sécurité;

- d. des tests comparatifs répondant aux exigences de l'article 8 ont été effectués sur des biens ou des services.

Remarques sur art. 6 al. 2:

La Commission demande que l'art. 6 al. 2 soit formulé de manière plus restrictive. Elle demande ainsi que:

- le devoir d'information de l'Etat ne porte pas sur les retraits spontanés de biens ou de services (lit. b);
- le devoir d'information de l'Etat soit limité aux cas graves, tant en ce qui concerne le retrait de biens ou de services (lit. b) qu'en ce qui concerne la sanction pénale infligée au fournisseur de biens ou de services (lit. c).

La Commission note aussi que l'art. 6 al. 2 lit.d mérite d'être corrigé, car l'article de loi auquel il renvoie n'est pas le bon.

En considération de ces remarques l'art. 6 al. 2 présente la formulation suivante:

² Elle veille à une information objective, conforme à la vérité, rédigée en termes simples et aisément compréhensibles dans les langues nationales suisses des consommateurs concernés, lorsque:

- a. un danger imminent menace la santé ou la sécurité des consommateurs;*
- b. un bien ou un service mis à disposition du consommateur est retiré dans un cas grave par un fournisseur de biens ou de services, que le retrait ait été ordonné par le juge ou une autorité administrative; l'information doit préciser le type de retrait;*
- c. un fournisseur de biens ou de services a été sanctionné pénalement dans un cas grave pour n'avoir pas respecté ses obligations d'information ou de sécurité;*
- d. des tests comparatifs répondant aux exigences de l'article 7 ont été effectués sur des biens ou des services.*

A noter que la Commission demande d'adapter le texte allemand de l'art. 6 al. 2 lit.c au texte français. Alors qu'il est question de sanction pénale en français le texte allemand parle en effet de poursuite pénale.

³ La Confédération ou les organisations de protection des consommateurs qui agissent sur délégation doivent notamment respecter le principe de proportionnalité et de l'égalité de traitement.

Article 7 Tests comparatifs

¹ La Confédération peut octroyer à une organisation de protection des consommateurs un financement pour qu'elle effectue un ou plusieurs tests comparatifs.

² L'octroi du financement est soumis aux conditions suivantes:

- a. le bien ou le service testé porte sur un échantillon suffisamment représentatif du marché des produits et pour lequel un besoin d'information accru du consommateur existe;
- b. la procédure à suivre pour le test est déterminée par une personne ou une institution neutre et indépendante de l'organisation qui la charge du test. La procédure doit respecter les principes scientifiques reconnus;
- c. l'exécution du test est assurée par une personne ou institution scientifiquement compétente, indépendante et neutre et se déroule selon les standards reconnus sur le plan international;
- d. l'exécution du test se déroule sans problèmes techniques;. dans le cas contraire, les résultats du test ne peuvent pas être communiqués au public, sous peine que l'organisation doive restituer les montants reçus pour l'exécution du test;
- e. le fournisseur de biens ou de services testés a le droit de se déterminer sur le résultat du test avant la communication des résultats de celui-ci;. sa détermination doit être communiquée au public sous la même forme que la communication des résultats et en même temps que celle-ci.

Remarque sur art. 7:

La Commission ne voit pas la nécessité de réviser la loi sur ce point, car le régime actuel est garant d'un bon fonctionnement des tests comparatifs, comme le confirme la pratique. Elle demande donc de remplacer l'art. 7 par le texte suivant de l'art. 6 LIC:

¹ *La Confédération n'accorde d'aides financières pour l'exécution de tests comparatifs que si, pour l'ensemble de ceux qu'elle exécute, l'organisation de protection des consommateurs:*

- a. *choisit les thèmes des tests et effectue ceux-ci pour répondre aux besoins d'information des consommateurs;*
- b. *effectue les tests selon des principes scientifiques;*
- c. *assure une exécution des tests techniquement impeccable, compétente et neutre;*
- d. *accorde aux fournisseurs concernés le droit d'être entendus.*

² *Le service fédéral compétent veille à assurer la coordination des tests comparatifs exécutés par les organisations qui reçoivent des aides financières.*

Section 3 Protection de la sécurité et de la santé des consommateurs

Article 8 Sécurité des biens ou des services

Remarque générale sur art. 8:

La Commission demande de préciser dans le message relatif à la loi que l'art. 8 n'impose pas au fournisseur de biens ou de services de mettre à disposition des consommateurs des biens ou services sans risques. Dans une civilisation technique comme la nôtre il demeure toujours une part de risque acceptable.

¹ Tout fournisseur de biens ou de services ne peut mettre et maintenir à disposition du consommateur que des biens ou des services sûrs.

² Sont considérés comme sûrs les biens ou services qui répondent aux exigences de sécurité et de protection de la santé non seulement au moment de leur mise à disposition du consommateur, mais également après celle-ci et qui, lors d'une utilisation raisonnable et pour une durée conforme à la destination de la chose, ne présentent pas de danger pour la santé et la sécurité des consommateurs.

Article 9 Mesures à prendre par le fournisseur

Remarque générale sur art. 9:

La Commission demande qu'il soit précisé dans le message relatif à la loi que les obligations incombant au fournisseur de biens ou de services relèvent du droit public. La distinction entre droit public et droit civil est en effet déterminante en ce qui concerne les voies de droit et les sanctions.

¹ Tout fournisseur de biens ou de services qui constate qu'un bien ou un service mis à disposition du consommateur n'est pas sûr doit, immédiatement et à ses frais, prendre les mesures proportionnées pour éviter que le risque constaté pour la santé ou la sécurité des consommateurs ne se concrétise.

² Le fournisseur de biens ou de services concerné doit notamment prendre les mesures suivantes:

- a. stopper immédiatement la mise à disposition du consommateur de biens ou de services qui ne sont pas sûrs;
- b. informer immédiatement et de manière proportionnée les consommateurs et le Bureau fédéral de la consommation de l'existence d'un risque pour la santé et la sécurité des consommateurs et des mesures prises ou qu'il entend prendre;
- c. retirer spontanément les produits déjà mis à disposition du consommateur et rappeler les produits qui présentent un danger non négligeable pour la santé et la sécurité des consommateurs.

Remarque sur art. 9 al. 2

Eu égard à la répartition des compétences tant au niveau fédéral qu'au niveau cantonal la Commission demande de prévoir une information qui ne soit pas limitée au Bureau fédéral de la consommation, mais couvre aussi d'autres services de l'administration fédérale ainsi que des services cantonaux. L'art. 9 al. 2 lit. b doit donc être formulé comme suit:

b. *informer immédiatement et de manière proportionnée les consommateurs et l'organe fédéral ou cantonal compétent de l'existence d'un risque pour la santé et la sécurité des consommateurs et des mesures prises ou qu'il entend prendre.*

Demande de complément du droit sectoriel en ce qui concerne le rappel de véhicules automobiles:

La Commission est soucieuse d'avoir un régime légal qui, en matière de rappels de véhicules automobiles, permette d'avoir un système d'avertissement et de rappel d'une efficacité comparable aux pays européens, en particulier l'Allemagne, qui nous entourent. Elle demande que le droit sectoriel soit complété de la façon suivante:

En cas de rappels de véhicules automobiles l'avis de rappel doit indiquer:

- a. *le défaut technique de manière compréhensible pour le consommateur;*
- b. *les mesures pour remédier au défaut et les conséquences éventuelles s'il n'est pas remédié au défaut;*
- c. *la personne qui supporte les frais directement liés à la remise en état;*
- d. *le temps durant lequel le consommateur sera privé de son véhicule pour cause de remise en état;*
- e. *comment la mobilité du consommateur sera garantie durant la remise en état.*

Section 4 Résolution extrajudiciaire des litiges de consommationRemarque générale:

La Commission est en faveur d'une réglementation de la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation dans la LIPC. Elle n'est cependant pas d'accord avec la réglementation proposée en ce qui concerne le rôle dévolu aux cantons. En référence à sa recommandation du 6 février 2001 concernant la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation elle estime en effet que ce ne sont pas les cantons, mais les organes de résolution extrajudiciaire des litiges qui doivent mettre en oeuvre le réseau de résolution extrajudiciaire des litiges de

consommation. Ce point de vue nécessite une adaptation des art. 10 al. 3 et 4, ainsi que de l'art. 11 de la LIPC.

Article 10 Principe

¹ La Confédération met en place un système de coordination (réseau) des diverses procédures de résolution extrajudiciaire des litiges de consommation et assure une information suffisante de l'existence de ces moyens non judiciaires de règlement des conflits auprès des cantons et des particuliers. Sont notamment considérées comme des procédures de résolution extrajudiciaire des litiges de consommation les procédures devant les ombudsmen, les procédures de médiation et d'arbitrage privé. La Confédération encourage la mise sur pied de nouveaux moyens de résolution extrajudiciaire des litiges de consommation.

² Le Bureau fédéral de la consommation collecte les informations relatives à tous les moyens de résolution extrajudiciaire des litiges de consommation qui répondent aux critères suivants:

- a. *le principe d'indépendance* de l'organe responsable de trancher la solution du litige ou d'aider les parties à aboutir à un accord négocié;
- b. *le principe de transparence* de la procédure, en particulier par la communication des informations y relatives, la publication de rapports annuels;
- c. *le principe du contradictoire* de la procédure, par le fait que chaque partie a le droit de faire connaître sa position à l'organe responsable;
- d. *le principe de l'efficacité* de la procédure, notamment par la gratuité de la procédure ou la fixation de coûts modérés, la fixation de délais courts entre la saisine de l'organe et la résolution possible du litige et l'attribution d'un rôle actif à l'organe compétent, lui permettant de prendre en considération tout élément utile à la résolution du litige;
- e. *le principe de la légalité* de la procédure, en particulier par l'obligation de respecter les règles légales étatiques;
- f. *le principe de la liberté* qui suppose que la décision résultant de la résolution extrajudiciaire du litige ne peut être contraignante pour les parties que si celles-ci en ont été informées et l'ont librement accepté au préalable, mais après la survenance du litige de consommation.

Remarque sur art. 10 al. 2:

La Commission demande que parmi les principes à respecter par les organes de résolution extrajudiciaire des litiges figure celui de la langue nationale. Elle demande d'adapter en conséquence l'al. 2 en prévoyant le lit. g suivant:

- g. *le principe de la langue nationale, selon lequel l'ensemble de la procédure est régi par la langue nationale du consommateur.*

³ Les cantons indiquent au Bureau fédéral de la consommation les organes auprès desquels le consommateur peut s'adresser pour résoudre par la voie extrajudiciaire un litige de consommation. Les organes désignés communiquent au consommateur les informations sur les divers moyens de résolution extrajudiciaire des conflits de consommation et mettent à sa disposition des formulaires standards pour initier de telles procédures.

Remarque sur art. 10 al. 3:

Conformément à la remarque générale ci-dessus concernant la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation l'art. 10 al. 3 est modifié comme suit:

³ Les organes de résolution extrajudiciaire des litiges de consommation indiquent au Bureau fédéral de la consommation les organes auprès desquels le consommateur peut s'adresser pour résoudre par la voie extrajudiciaire un litige de consommation. Ils communiquent au consommateur les informations sur les divers moyens de résolution extrajudiciaire des conflits de consommation et mettent à sa disposition des formulaires standards pour initier de telles procédures.

⁴ Le Bureau fédéral de la consommation met sur pied un guichet virtuel à l'usage des autorités cantonales chargées de la mise en œuvre du réseau et des particuliers.

Remarque sur art. 10 al. 4:

Conformément à la remarque générale ci-dessus concernant la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation l'art. 10 al. 4 est modifié comme suit:

⁴ Le Bureau fédéral de la consommation met sur pied un guichet virtuel à l'usage des organes de résolution extrajudiciaire des litiges de consommation chargés de la mise en œuvre du réseau et des particuliers.

Article 11 Financement

La Confédération verse des subsides aux cantons pour garantir la mise en œuvre du réseau de résolution extrajudiciaire des litiges de consommation.

Remarque sur art. 11:

L'art. 11 est modifié conformément à la remarque générale ci-dessus concernant la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation. Eu égard notamment à la formulation retenue pour l'art. 13 ("Kannvorschrift") la Commission demande aussi qu'il soit formulé de manière moins absolue. L'art. 11 est donc à adapter comme suit:

La Confédération peut verser des subsides aux organes de résolution extrajudiciaire des litiges de consommation pour soutenir la mise en œuvre du réseau de résolution extrajudiciaire des litiges de consommation.

Article 12 Relation avec les procédures judiciaires

¹ Le recours à une procédure extrajudiciaire de résolution des litiges ne prive pas le consommateur ou le fournisseur du droit de faire valoir ses droits en justice.

Remarques sur art. 12 al. 2 et 3:

La Commission estime que la réglementation prévue aux al. 2 et 3 va à l'encontre de la protection des consommateurs et demande en conséquence sa suppression. L'art. 12 est donc à adapter comme suit:

Le recours à une procédure extrajudiciaire de résolution des litiges ne prive pas le consommateur ou le fournisseur du droit de faire valoir ses droits en justice.

² Les parties ne peuvent renoncer à une procédure judiciaire parallèle ou ultérieure qu'après avoir été dûment informées sur les conséquences de la renonciation. Celle-ci ne peut intervenir qu'après la survenance du litige.

³ La décision issue de la résolution extrajudiciaire vaut comme transaction et ne peut être attaquée dans une procédure judiciaire qu'aux mêmes conditions qu'une transaction judiciaire.

Remarque sur l'introduction d'un nouvel article:

La Commission demande que la loi consacre le principe de la consommation durable. Cette notion de consommation durable s'inscrit dans la stratégie du Conseil fédéral en matière de développement durable et aide à concrétiser cette dernière. La Commission propose d'ajouter une section 5 et un article 13, à la teneur suivante:

Section 5 Consommation durable

Article 13

La Confédération encourage la consommation durable. A cette fin elle coordonne en particulier les dispositions d'exécution et l'application du droit dans le domaine de la protection de l'environnement et de la protection des consommateurs.

Section 5 Aides financières aux organisations de consommateurs

Article 13 Principe

¹ La Confédération peut accorder une aide financière aux organisations de consommateurs d'importance nationale qui se consacrent statutairement et exclusivement à la protection des consommateurs, dans les limites des crédits alloués et jusqu'à concurrence de la moitié des frais pris en compte, pour:

- a. l'information objective et pertinente des consommateurs par les médias y compris les médias électroniques;

- b. l'exécution de tests comparatifs portant sur les caractéristiques essentielles clairement saisissables des biens et les éléments essentiels des services;
- c. la participation aux travaux des organismes de normalisation;
- d. la participation aux travaux de mise en œuvre de la politique de consommation, en particulier ceux de commission d'experts.

Remarques sur art. 13 al. 1:

La Commission demande d'adapter le texte de l'art. 13 al.1 à celui de l'art. 10 al. 2 lit. b LCD. Ainsi la loi doit parler non d'organisations d'importance nationale, mais d'organisations d'importance nationale ou régionale.

La Commission demande en outre qu'une aide financière soit accordée aux organisations de consommateurs lorsque la loi leur confère un droit d'action en justice, comme c'est le cas avec l'art. 10 al. 2 lit. b LCD et avec l'art. 17 al. 1 LIPC. Faute de moyens financiers des organisations de consommateurs il est en effet constaté que l'art. 10 al. 2 lit. b LCD est pratiquement resté lettre morte.

En considération de ces remarques l'art. 13 al. 1 doit être modifié comme suit:

¹ La Confédération peut accorder une aide financière aux organisations de consommateurs d'importance nationale ou régionale qui se consacrent statutairement et exclusivement à la protection des consommateurs, dans les limites des crédits alloués et jusqu'à concurrence de la moitié des frais pris en compte, pour:

- a. l'information objective et pertinente des consommateurs par les médias y compris les médias électroniques;*
- b. l'exécution de tests comparatifs portant sur les caractéristiques essentielles clairement saisissables des biens et les éléments essentiels des services;*
- c. la participation aux travaux des organismes de normalisation;*
- d. la participation aux travaux de mise en œuvre de la politique de consommation, en particulier ceux de commission d'experts;*
- e. l'exercice du droit d'action en justice que leur confère la présente loi ou d'autres lois.*

² Elle peut aussi accorder une aide financière à des organisations d'importance nationale qui se consacrent de manière non exclusive statutairement à l'information des consommateurs dans un domaine spécifique, pour autant que les informations données respectent les exigences de l'aliéna 1^{er}. Elles sont alors considérées comme des organisations de protection des consommateurs au sens de la présente loi.

³ Les organisations qui demandent une aide financière doivent fournir à l'autorité administrative compétente tous les renseignements nécessaires et lui permettre de consulter les pièces justificatives.

Section 6 Tâches de la Commission fédérale de la consommation et du Bureau fédéral de la consommation

Article 14 Commission fédérale de la consommation

¹ Le Conseil fédéral institue une Commission fédérale de la consommation composée, à raison d'un tiers chacun, de représentants des milieux intéressés.

Remarque sur art. 14 al. 1:

La Commission demande que la loi soit plus précise en ce qui concerne la composition de la Commission et demande d'adapter comme suit l'art. 14 al. 1:

¹ Le Conseil fédéral institue une Commission fédérale de la consommation composée, à raison d'un tiers chacun, de représentants des consommateurs, des fournisseurs de biens ou de services et de la science.

² La Commission assiste, à titre consultatif, le Conseil fédéral et les départements dans les questions relatives à la consommation.

³ Elle encourage la collaboration entre les milieux intéressés.

Article 15 Bureau fédéral de la consommation

¹ Le Bureau fédéral de la consommation encourage l'information et la protection des consommateurs.

Remarque sur art. 15 al. 1:

La Commission demande que l'art. 15 al. 1 contienne une référence à l'intérêt général. En tant qu'entité du Département fédéral de l'économie le Bureau fédéral de la consommation veille à ce que les consommateurs puissent pleinement jouer leur rôle d'acteur économique. Il veille aussi à satisfaire les besoins des consommateurs tout en tenant compte des intérêts de l'économie. L'art. 15 al. 1 est donc à modifier comme suit:

¹ Le Bureau fédéral de la consommation encourage dans l'intérêt général l'information et la protection des consommateurs.

² Il sert d'organe de liaison entre les consommateurs et l'administration fédérale et assume la coordination du réseau de résolution extrajudiciaire des litiges de consommation (art. 10).

Remarque sur art. 15 al. 2:

La Commission souhaite que le Bureau fédéral de la consommation ne joue qu'un rôle subsidiaire dans la coordination du réseau de résolution extrajudiciaire des litiges de consommation et demande d'adapter en conséquence l'art. 15 al. 2 comme suit:

² Il sert d'organe de liaison entre les consommateurs et l'administration fédérale et assume, si nécessaire, la coordination du réseau de résolution extrajudiciaire des litiges de consommation (art. 10).

³ Il a notamment pour tâche:

- a. d'informer les divers organes cantonaux participant au réseau extrajudiciaire des litiges de consommation de l'état des modes alternatifs de résolution de ces litiges et des possibilités à disposition des consommateurs;
- b. d'informer les consommateurs en matière d'informations ne respectant pas les principes de l'art. 4, de sécurité des biens et des services et de règlements des litiges de consommation;
- c. de conseiller les consommateurs et les autorités;
- d. de représenter les consommateurs devant les instances internationales qui s'occupent de politique de la consommation;
- e. de participer à l'élaboration des actes normatifs édictés par la Confédération, dans la mesure où l'intérêt des consommateurs le justifie;
- f. d'assurer le secrétariat de la Commission fédérale de la consommation;
- g. de traiter les demandes d'aides financières de l'art. 13;
- h. d'assurer la coordination des tests comparatifs exécutés par les organisations qui reçoivent une aide.

Remarques sur art. 15 al. 3:

La Commission demande qu'il soit procédé à différentes modifications de l'art. 15 al. 3, à savoir:

- lit.a: adapter le texte aux modifications demandées dans le système de résolution extrajudiciaire des litiges de consommation quant au rôle des cantons;
- lit.b: adapter le texte du point de vue terminologique;
- lit.c: ajouter les fournisseurs à la liste des personnes conseillées, car, comme cela est mis en évidence dans l'art. 15 al. 1, le Bureau fédéral de la consommation agit dans l'intérêt général;
- lit.i : ajouter ce nouveau lit. pour tenir compte du service "sécurité générale des produits de consommation" que le Bureau fédéral de la consommation est chargé d'assurer depuis début 2003.

En considération de ces remarques l'art. 15 al. 3 présente la teneur suivante:

³ Il a notamment pour tâche:

- a. d'informer les divers organes de résolution extrajudiciaire des litiges de consommation

participant au réseau extrajudiciaire de l'état des modes alternatifs de résolution de ces litiges et des possibilités à disposition des consommateurs;

b. d'informer les consommateurs en matière d'offres ne respectant pas les principes de l'art. 4, de sécurité des biens et des services et de règlements des litiges de consommation;

c. de conseiller les consommateurs, les autorités et les fournisseurs de biens ou de services;

d. de représenter les consommateurs devant les instances internationales qui s'occupent de politique de la consommation;

e. de participer à l'élaboration des actes normatifs édictés par la Confédération, dans la mesure où l'intérêt des consommateurs le justifie;

f. d'assurer le secrétariat de la Commission fédérale de la consommation;

g. de traiter les demandes d'aides financières de l'art. 13;

h. d'assurer la coordination des tests comparatifs exécutés par les organisations qui reçoivent une aide;

i. de renforcer la communication entre les consommateurs, les fournisseurs de biens et l'administration fédérale en ce qui concerne la sécurité des biens.

Section 7 Décisions et procédure

Article 16 Décisions et recours

¹ Le Département fédéral de l'économie (le département) décide de l'attribution des aides financières octroyées aux organisations de protection des consommateurs.

² Les organisations touchées par une telle décision peuvent recourir contre les décisions du département devant la commission de recours DFE. Les dispositions de la loi fédérale du 20 décembre 1968 sur la procédure administrative³ s'appliquent.

Article 17 Actions civiles

¹ Les associations professionnelles ou économiques dont leurs statuts autorisent à défendre les intérêts de leurs membres, les organisations de consommateurs d'importance nationale qui se consacrent statutairement à la protection des consommateurs de même que la Confédération ont qualité pour agir lorsqu'elles constatent que l'information relative à un bien ou à un service

³ RS 172.021.

ne satisfait pas aux exigences de la présente loi ou lorsqu'un autre principe de la présente loi a été violé.

Remarque sur art. 17 al. 1:

Vu les modifications apportées à l'art. 13 al. 1 l'art. 17 al. 1 doit aussi préciser que les organisations de consommateurs sont celles d'importance nationale ou régionale. Le texte de l'art. 17 al. 1 se présente donc comme suit:

¹ Les associations professionnelles ou économiques dont leurs statuts autorisent à défendre les intérêts de leurs membres, les organisations de consommateurs d'importance nationale ou régionale qui se consacrent statutairement à la protection des consommateurs de même que la Confédération ont qualité pour agir lorsqu'elles constatent que l'information relative à un bien ou à un service ne satisfait pas aux exigences de la présente loi ou lorsqu'un autre principe de la présente loi a été violé.

² Elles peuvent requérir du juge:

- a. qu'il interdise une violation des obligations d'information (art. 3) ou d'un autre principe de la présente loi;
- b. qu'il ordonne au fournisseur de biens ou de services de cesser immédiatement la violation des obligations d'information (art. 3) ou d'un autre principe de la présente loi;
- c. qu'il constate le caractère illicite des biens ou des services mis à disposition du consommateur, si le trouble qu'ils ont créé subsiste.

³ Sont réservées les actions en dommages-intérêts et en réparation du tort moral qui peuvent être intentées par les consommateurs lésés.

⁴ Le juge peut ordonner la publication du jugement ou sa communication à des tiers. Dans tous les cas, le juge informe en outre le Bureau fédéral de la consommation s'il existe un risque pour la santé ou la sécurité des consommateurs.

Remarque sur art. 17 al. 4:

Eu égard à la répartition des compétences tant au niveau fédéral qu'au niveau cantonal la Commission demande de prévoir une information par le juge qui ne soit pas limitée au Bureau fédéral de la consommation, mais couvre aussi d'autres services de l'administration fédérale ainsi que des services cantonaux. L'art. 17 al. 4 doit donc être formulé comme suit:

⁴ Le juge peut ordonner la publication du jugement ou sa communication à des tiers. Dans tous les cas, le juge informe en outre l'organe fédéral ou cantonal compétent s'il existe un risque pour la santé ou la sécurité des consommateurs.

⁵ Afin d'assurer l'exercice des prétentions découlant d'une violation des obligations d'informations ou des exigences fondées par la présente loi, le juge peut ordonner des mesures

provisionnelles à la requête d'une partie. Les art. 28c à 28f du code civil suisse⁴ s'appliquent par analogie.

Section 8 Sanctions pénales

Article 18 Contraventions

¹ Sera puni des arrêts ou de l'amende jusqu'à 1'000'000 francs le fournisseur de biens ou de services qui:

- a. aura intentionnellement donné une information erronée au consommateur sur un bien ou un service mis à disposition du consommateur;
- b. n'aura pas rectifié, intentionnellement ou par négligence, l'information relative à un bien ou un service qui trompe le consommateur;
- c. n'aura pas immédiatement stoppé la mise à disposition du consommateur de biens ou de services qui ne sont pas sûrs ou n'aura pas retiré les biens qui présentent un danger non négligeable pour la santé et la sécurité des consommateurs ou ne les aura pas rappelés;
- d. n'aura pas immédiatement informé, intentionnellement ou par négligence, les consommateurs de l'existence d'un risque pour la santé et la sécurité des consommateurs et des mesures qu'il entend prendre;
- e. n'aura pas informé, intentionnellement ou par négligence, le Bureau fédéral de la consommation sur une rectification d'une information relative à un bien ou un service ou d'un retrait d'un bien ou d'un service.

² La tentative et la complicité sont punissables.

³ Il peut être renoncé à la poursuite ou à une peine dans les cas de peu de gravité.

Remarques sur art. 18:

La Commission demande que le régime de sanctions pénales distingue entre les infractions qui touchent la santé et la sécurité des consommateurs et celles qui ont trait à l'erreur ou à la tromperie en matière d'information des consommateurs. Elle demande aussi qu'au niveau des sanctions une différenciation soit faite entre les infractions commises intentionnellement et celles commises par négligence. Toujours par souci de limiter les sanctions pénales aux cas graves elle demande de renoncer à punir la tentative et la complicité.

La Commission demande aussi d'adapter l'art. 18 (al. 1 lit.e) aux modifications apportées à l'art. 9 al. 2 en ce qui concerne les organes à informer.

⁴ RS 210.

En considération de ces remarques le régime de sanctions pénales doit être adapté comme suit:

Article 17 Délits

¹ *Sera puni de l'emprisonnement et de l'amende jusqu'à 1'000'000 francs le fournisseur de biens ou de services qui:*

- a. n'aura pas immédiatement stoppé la mise à disposition du consommateur de biens ou de services qui ne sont pas sûrs ou n'aura pas retiré les biens qui présentent un danger non négligeable pour la santé et la sécurité des consommateurs ou ne les aura pas rappelés;*
- b. n'aura pas immédiatement informé les consommateurs de l'existence d'un risque pour la santé et la sécurité des consommateurs et des mesures qu'il entend prendre;*
- c. n'aura pas informé l'organe fédéral ou cantonal compétent sur une rectification d'une information relative à un bien ou un service ou d'un retrait d'un bien ou d'un service.*

² *Si l'auteur agit par négligence l'amende est de 500'000 francs au plus.*

³ *Il peut être renoncé à la poursuite ou à une peine dans les cas de peu de gravité.*

Article 18 Contraventions

¹ *Sera puni des arrêts ou de l'amende jusqu'à 500'000 francs le fournisseur de biens ou de services qui:*

- a. aura donné une information erronée au consommateur sur un bien ou un service mis à disposition du consommateur;*
- b. n'aura pas rectifié l'information relative à un bien ou un service qui trompe le consommateur.*

² *Si l'auteur agit par négligence l'amende est de 250'000 francs au plus.*

³ *Il peut être renoncé à la poursuite ou à une peine dans les cas de peu de gravité.*

Article 19 Autorité de poursuite et procédure applicable

¹ Les cantons sont compétents pour poursuivre et juger les infractions. Le Conseil fédéral peut charger une autorité fédérale de la recherche et de l'enquête dans les cas qui ont une importance nationale ou qui s'étendent sur le territoire de plusieurs cantons.

² Les dispositions du droit pénal administratif (art. 19) s'appliquent.

³ Les autorités cantonales communiquent en expédition intégrale, dès l'entrée en force, les jugements qu'elles ont prononcés au Ministère public de la Confédération, à l'attention du Département fédéral de l'économie. Lorsque les infractions poursuivies peuvent mettre encore en danger la sécurité ou la santé des consommateurs, les autorités d'instruction cantonale informent en outre immédiatement le Bureau fédéral de la consommation.

Remarque sur art. 19 al. 3:

Eu égard à la répartition des compétences tant au niveau fédéral qu'au niveau cantonal la Commission demande de prévoir une information qui ne soit pas limitée au Bureau fédéral de la consommation, mais couvre aussi d'autres services de l'administration fédérale ainsi que *des services cantonaux*. L'art. 19 al. 2 doit donc être formulé comme suit:

² Les autorités cantonales communiquent en expédition intégrale, dès l'entrée en force, les jugements qu'elles ont prononcés au Ministère public de la Confédération, à l'attention du Département fédéral de l'économie. Lorsque les infractions poursuivies peuvent mettre encore en danger la sécurité ou la santé des consommateurs, les autorités d'instruction cantonale informent en outre immédiatement l'organe fédéral ou cantonal compétent.

Section 9 Dispositions finales

Article 20 Abrogation du droit en vigueur

La Loi fédérale du 5 octobre 1990 sur l'information des consommatrices et des consommateurs⁵ est abrogée.

Article 21 Modification du droit en vigueur

La modification du droit en vigueur est réglée en annexe.

Article 22 Dispositions d'exécution

Le Conseil fédéral est chargé de l'exécution de la présente loi. Il édicte les dispositions d'exécution nécessaires.

Article 23 Evaluation

Le Département fédéral de l'économie s'occupe de l'évaluation des effets des mesures prises conformément à la présente loi.

⁵ RO

Article 24 Référendum et entrée en vigueur

¹ La présente loi est sujette au référendum.

² Le Conseil fédéral fixe la date de l'entrée en vigueur.