



A quand une défense collective des droits ?

15 mars 2016 – Journée internationale des droits des consommateurs

Le 15 mars 1962, le Président Kennedy adressait son célèbre message au Congrès américain. Il rappelait que nous sommes tous des consommateurs (« *All of us are consumers* ») et posait les fondements des droits des consommateurs : le droit à la sécurité, le droit à l'information, le droit de choisir et le droit d'être entendu. Par la référence au droit d'être entendu, il soulignait l'importance d'une défense des intérêts des consommateurs, posant les jalons d'une procédure spécifique en matière de contrats de consommation.

A l'époque, les contrats étaient soit des contrats courants soit des contrats rédigés « sur mesure », fruit d'une négociation entre fournisseurs et consommateurs. Notre législateur avait ainsi une approche individualiste du contrat, mais aussi une conception individualiste de la défense des droits. Aujourd'hui, les choses ont changé. Certains actes ont des conséquences immédiates sur de nombreux consommateurs en même temps, mais pour des sommes très modestes. C'est ce que l'on désigne par la notion de « dommages éparpillés ». Qui veut ouvrir action pour quelques centaines ou milliers de francs, lorsque l'on sait que les frais judiciaires et les honoraires d'avocats se montent très rapidement à plusieurs milliers de francs ? Sans réel risque de procédure judiciaire pour l'auteur du dommage, la volonté d'un consommateur de trouver une solution négociée avec le responsable ne suffira souvent pas pour aboutir à un résultat.

Le besoin avéré d'une défense collective des droits des consommateurs n'a pour l'instant pas abouti à une concrétisation législative ou judiciaire. L'avant-projet de loi sur les services financiers (LSFin) prévoyait un régime de protection collective des droits, mais cette approche très sectorielle a été abandonnée dans le projet de loi soumis au Parlement.

Le 17 février 2015, la Commission fédérale de la Consommation a émis une recommandation à l'attention du Conseil fédéral lui demandant « *de réexaminer de manière très précise – le cas échéant en procédant à une analyse des incidences économiques – la possibilité d'introduire une loi (ou des normes) générale(s) et abstraite(s) relative(s) à la protection collective des droits* ». Ce que souhaite la Commission fédérale de la Consommation, c'est finalement que l'on crée une véritable « Loi sur les actions collectives ». En effet, puisque le Conseil fédéral lui-même a reconnu le besoin d'un tel outil, il faut agir rapidement pour résoudre efficacement le problème des dommages éparpillés.

En cette journée internationale des droits des consommateurs, la Commission fédérale de la Consommation en appelle au politique pour qu'une « loi sur la protection collective des droits » voie le jour à bref délai.

Pour la Commission fédérale de la Consommation

Dr. Marlis Koller-Tumler, présidente

Prof. Dr. Pascal Pichonnaz, vice-président