



Communiqué de presse

Embargo

13.03.2009

La transparence et l'équilibre des forces sont nécessaires au fonctionnement du marché

A l'occasion de la Journée mondiale des droits des consommateurs du 15 mars 2009, la Commission fédérale de la consommation (CFC) souligne la nécessité de la transparence vis-à-vis des consommateurs ainsi que de l'équilibre entre les différents acteurs du marché. Pour la CFC, il s'agit là de conditions essentielles pour le bon fonctionnement du marché. En sa qualité de commission consultative, celle-ci demande à la Confédération de prendre rapidement les mesures qui s'imposent.

Manque de transparence et déséquilibre des forces

La crise actuelle des marchés financiers a clairement démontré que les droits légitimes des consommateurs ne peuvent, en raison de l'inégalité des rapports de force sur le marché, que peu ou pas s'imposer. Il s'est tout aussi clairement avéré que les instances de contrôle et de surveillance en vigueur ne sont pas en mesure de tenir compte des intérêts des clients.

Selon la Commission fédérale de la consommation (CFC), l'ordre juridique suisse reflète encore une vision idéale des choses, selon laquelle les contrats seraient conclus entre des partenaires plus ou moins égaux. Pourtant, le nombre de contrats passés entre des partenaires très inégaux va en augmentant. Les contrats de masse comportent des conditions générales peu claires pour le particulier et souvent formulées à son désavantage. La tendance aux contrats électroniques est également liée à de nombreuses incertitudes concernant les droits et obligations des parties contractantes. La revendication d'une plus grande transparence quant à la nature des marchandises et au contenu des services est un sujet récurrent.

Nécessité d'agir à plusieurs niveaux

La CFC entend renforcer la souveraineté des consommateurs et faire de ces derniers des partenaires économiques attrayants. Pour ce faire, elle exige des améliorations concrètes dans plusieurs domaines.

- La CFC est d'avis que, lors de la mise en place et de la composition d'instances de surveillance et de recours telles que la FINMA, il importe non seulement d'assurer leur indépendance et leur crédibilité, mais aussi de prendre davantage en compte les intérêts des

petites gens. Aussi ces instances doivent être pourvues en ressources afin d'assumer leurs tâches de façon efficace.

- La CFC insiste sur une réglementation concernant les clauses abusives des conditions générales. Pour la CFC, il est important que le législateur se penche enfin sur cette question et la règle à satisfaction (plusieurs recommandations, la dernière fois le 6 novembre 2007).
- Par ailleurs, la CFC demande plus de transparence en ce qui concerne les produits et les services. Il faudrait au moins épuiser intégralement les possibilités offertes par la loi. Du point de vue de la CFC, l'introduction prévue du principe «Cassis de Dijon» ainsi que la création d'une loi sur la sécurité des produits sont à mettre en œuvre de sorte que d'autres améliorations soient atteintes dans ces domaines.
- La CFC demande que la Suisse crée le plus rapidement possible les bases nécessaires à la participation à RAPEX, le système européen d'alerte rapide pour produits de consommation dangereux. Il convient de veiller à ce que suffisamment de ressources financières et en personnel soient mises à disposition de cet instrument essentiel à la garantie de la sécurité des produits (recommandation du 5 juin 2008).
- Pour la CFC, il est très important que la législation en matière de concurrence soit appliquée de manière rigoureuse et que le Surveillant des prix empêche des tarifs trop élevés de la part de l'Etat. Il est inacceptable que des réglementations étatiques ou des pratiques privées court-circuitent, ne serait-ce que partiellement, la concurrence et concourent de ce fait au maintien de prix artificiellement élevés.

Une politique en faveur des consommateurs est une politique économique

La CFC souligne que la participation des consommateurs au marché constitue, en particulier en période de difficultés économiques, un facteur économique important. Une politique économique responsable se doit de prendre en compte les intérêts des consommateurs. Par conséquent, la CFC salue l'extension des droits matériels des consommateurs tels que le prolongement de l'obligation légale de garantie.

Renseignements :

Melchior Ehrler, président de la CFC, tél.: 078.830.48.48

Marlis Koller-Tumler, vice-présidente de la CFC, tél.: 079.790.14.86

Jean-Marc Vögele, secrétaire de la CFC, tél.: 031.322.20.46