



JOURNÉE MONDIALE DES DROITS DES CONSOMMATEURS : LA SUISSE PEUT FAIRE MIEUX

Dans un discours du 15 mars 1962, le président américain J. F. Kennedy énonça pour la première fois les quatre droits fondamentaux du consommateur : le droit à la sécurité, à l'information, le droit de choisir et d'être entendu. Depuis 1983, le 15 mars est ainsi devenu la journée mondiale des droits des consommateurs, donnant l'occasion de réfléchir sur leur avancée en Suisse.

Une mise en œuvre difficile

Il ne suffit toutefois pas d'avoir des droits, encore faut-il pouvoir les faire valoir. La faible valeur en jeu dissuade souvent le consommateur de recourir à une procédure judiciaire. Il peut certes ouvrir action à son propre domicile, mais uniquement si le contrat porte sur une « prestation de consommation courante ». Ainsi, celui qui veut contester la validité de « l'achat » d'un appartement pour une semaine par année, conclu lors d'une vente « promotionnelle », ne pourra pas le faire à son domicile. Il devra alors peut-être agir dans une autre langue et dans un lieu éloigné, à Genève ou Zurich, ce qui peut le dissuader définitivement d'agir. Diverses mesures, dont l'introduction d'actions collectives, permettraient de régler ces litiges récurrents. Aligner les droits du consommateur et leur protection procédurale est ainsi une exigence qu'il faut réaliser.

Le rôle de la CFC

La Commission fédérale de la consommation s'y emploie. Instituée par le Conseil fédéral en 1966, elle a pour mission de servir d'organe de consultation pour toutes questions liées à la politique de la consommation. Regroupant des membres du monde de l'économie, des organisations de protection des consommatrices et consommateurs et du monde académique, cette Commission a soumis de nombreuses recommandations dans le domaine des droits des consommateurs. Les 50 ans du discours fondateur de JFK sont ainsi l'occasion pour ses membres de souligner les avancées importantes de la protection des droits des consommateurs en Suisse, mais aussi d'esquisser les enjeux à venir, notamment en matière de mise en œuvre des droits liés à Internet.

L'influence européenne sur les droits acquis

Au milieu de l'Europe, la Suisse a directement et indirectement été influencée par ses voisins dans l'octroi de droits aux consommateurs. On sait aujourd'hui qu'une vente par démarchage à domicile est sujette à un droit de rétraction de sept jours ou qu'un voyage à forfait impose une information très précise de l'agence de voyage, ou encore qu'un crédit à la consommation est nul s'il ne contient pas précisément le montant à payer et tous les frais y afférant. Tout cela est lié au rejet de l'Espace Economique Européen en 1992. En effet, le Parlement avait alors souhaité donner aux consommateurs suisses des droits comparables à ceux des consommateurs européens ; de là, de nombreuses innovations utiles. Le droit à la sécurité a aussi bénéficié de ce mouvement avec la loi sur la responsabilité des produits défectueux, puis avec la récente loi sur la sécurité des produits, introduite en s'inspirant très largement des règles européennes en la matière. Il eût été en effet injuste d'importer des produits européens sur le principe du cassis de Dijon et de ne pas protéger dans le même temps

les consommateurs suisses de la même manière qu'en Europe. Une cafetière qui explose et brûle son utilisatrice très sévèrement doit donner lieu à une réparation adéquate en Suisse comme en Europe !

Après plusieurs recommandations de la Commission fédérale de la consommation, le Parlement a finalement adopté une règle permettant un meilleur contrôle des conditions générales imposées aux consommateurs. Il paraissait en effet injuste que des entreprises étrangères, notamment, puissent imposer des conditions contractuelles plus défavorables aux consommateurs suisses par rapport à celles autorisées en Europe. Dès le 1er juillet 2012, il y aura donc une même obligation de loyauté des entreprises à l'égard des consommateurs suisses et européens. En outre, en adoptant des règles pour lutter contre les arnaques à l'annuaire ou contre des manifestations commerciales déloyales, qui imposent p. ex. de venir retirer un prix dans un endroit spécifique afin de vendre un autre produit à cette occasion, le Parlement a enfin décidé de lutter contre des pratiques commerciales abusives déjà réprimées en Europe depuis plusieurs années.

Internet : un enjeu important

La Suisse est toutefois encore à la traîne. Ainsi, pour protéger les consommateurs sur Internet, il faudrait introduire un droit de rétractation en Suisse également; l'Europe vient d'étendre le délai à 14 jours pour tous les contrats conclus sur Internet. Il faudrait aussi améliorer la mise en œuvre de ces droits, pour faciliter la défense des droits en Suisse et à l'étranger, Internet étant sans frontières. Cette journée mondiale des droits des consommateurs est ainsi l'occasion de ce souvenir de ce principe essentiel : avoir des droits et pouvoir les faire valoir sont les deux faces d'une même pièce.

Pour la Commission fédérale de la consommation

Prof. Pascal Pichonnaz, Université de Fribourg

Mathieu Fleury, Fédération romande des consommateurs

Adrian Wyss, Swiss Retail Federation

www.konsum.admin.ch/org/00157/00158/index.html?lang=fr (CFC)

www.konsum.admin.ch (Bureau fédéral de la consommation)