Journée mondiale des droits des consommateurs 2025 : Table ronde de la Commission fédérale de la consommation sur le thème « Les consommateurs mis à nu : Chances et risques de la personnalisation par la technologie »

La Commission fédérale de la consommation (CFC) célèbre la Journée mondiale des droits des consommateurs 2025 avec une table ronde publique sur le thème « Les consommateurs mis à nu : Chances et risques de la personnalisation par la technologie », qui aura lieu le 13 mars 2025. L'objectif est d'examiner les effets de l'utilisation des nouvelles technologies et des modèles entrepreneuriaux émergents, en particulier ceux fondés sur l'économie des données sur les consommateurs.

Grâce à la personnalisation, les systèmes d'optimisation et de recommandation peuvent offrir de réels avantages aux consommateurs. Cependant, ces technologies comportent aussi des risques. En cas d'échec du cadre législatif en vigueur, il est essentiel de réfléchir à des ajustements pour éviter des dommages dans l'avenir. Parmi les préoccupations majeures figurent une certaine perte de contrôle des consommateurs en raison d'un déséquilibre des connaissances et des pouvoirs, ainsi que l'accentuation des vulnérabilités face aux environnements algorithmiques. Ces questions sont particulièrement sensibles lorsqu'elles touchent des services essentiels comme la santé, le logement, l'électricité, le chauffage, l'éducation, etc.

En Suisse, la majorité des textes légaux en matière de droit de la consommation s'inspirent du programme politique européen, lui-même issu du célèbre message spécial au Congrès américain du Président John F. Kennedy du 15 mars 1962. Ces textes ont été élaborés dans un contexte d'économie industrielle, radicalement différent de l'économie numérique d'aujourd'hui. Sont-ils encore adaptés aux risques et défis auxquels les consommateurs sont confrontés dans notre ère numérique ?

La table ronde comprendra d'abord un bref état des lieux de la personnalisation à travers la technologie, puis des intervenants de renom exprimeront respectivement les divers points de vue suivants : organisations de consommateurs, entreprises, droit européen, surveillance des prix et concurrence déloyale.

Programme et inscription à la table ronde, voir la page d'accueil du BFC :
https://www.konsum.admin.ch/bfk/fr/home.html

Pour la Commission fédérale de la consommation

Prof. Dr. Anne-Christine Fornage, présidente

Prof. Dr. Melinda Lohmann, vice-présidente