

SUISSE

Rapport annuel 2001

I. Remarques préliminaires

En 1965, le Conseil fédéral (gouvernement) a créé le Bureau fédéral de la consommation. Celui-ci sert d'organe de liaison entre l'administration fédérale et les associations de consommateurs ainsi qu'avec le commerce et l'industrie. Il dirige le secrétariat de la Commission fédérale de la consommation, composée de 20 membres. Le Bureau analyse la politique de la consommation en Suisse et à l'étranger, se prononce dans le cadre de consultations sur toutes les questions relevant de la politique de la consommation, fournit aux particuliers et aux médias des renseignements concernant la protection des consommateurs.

Pour plus d'informations sur le Bureau fédéral de la consommation, la Commission fédérale de la consommation et les organisations de consommateurs en Suisse, veuillez consulter le site Internet www.consomption.admin.ch (aussi accessible aux adresses www.konsum.admin.ch ou www.consumo.admin.ch).

II. Lois et ordonnances fédérales

Aucune loi ou ordonnance fédérale marquante dans le domaine de la consommation n'est entrée en vigueur en Suisse durant l'année 2001.

III. Société suisse de l'information

Le Conseil fédéral a mis sur pied un Groupe de coordination Société de l'information (GCSI) chargé d'étudier les stratégies à adopter pour définir et concrétiser les implications de la révolution de l'information en Suisse. A voir également le site Internet www.isps.ch.

Le Bureau de la consommation a publié un « premier bilan du comportement du consommateur suisse face au commerce électronique » en mars 2001. Ce document ne s'appuie pas sur une étude empirique menée spécialement à cet effet, mais sur divers travaux et publications portant sur le thème du commerce électronique. Le manque d'homogénéité dans les résultats, en particulier pour ce qui est de l'évaluation quantitative du e-commerce, tient principalement à la nouveauté du phénomène et donc au manque d'expérience pour la recherche, ainsi qu'à la grande variété des modèles de recherche. Ce rapport a pour objet le consommateur, qui est confronté à une nouvelle forme de commerce. Il traite donc principalement du domaine dit du « Business to Consumer » (B2C). Ce rapport a été élaboré sans faire appel à un institut de sondage d'opinion. Il ne prétend pas à l'analyse exhaustive du sujet.

Bien que les consommateurs suisses aient une attitude fondamentalement positive face au commerce électronique et qu'ils y recourent de plus en plus fréquemment pour acquérir des biens ou des services, ils n'ont pas encore pleinement confiance dans la sécurité du nouvel outil. Il est donc indispensable que les intérêts du consommateur soient au centre des préoccupations lors de l'élaboration des réglementations de base ou des réglementations privées. Cela pour lui permettre de se familiariser avec le cybercommerce de manière simple et compréhensible et lui garantir une protection appropriée pour qu'il accorde la confiance que mérite ce nouvel outil. Cet objectif ne pourra être atteint sans coopération internationale réelle et sans ligne claire en matière de protection du consommateur.

Les projets de lois fédérales sur le commerce électronique et sur la signature électronique, actuellement en consultation, pourraient constituer une étape importante pour renforcer la confiance du consommateur dans le cybercommerce.

Le commerce électronique recèle un potentiel économique important. Toutefois, si les considérations purement économiques devaient prendre le pas sur la sécurité et la convivialité de la technologie, le consommateur pourrait se détourner de ce système qui lui échappe.

Ce rapport peut être consulté, en français et en allemand, sur le site Internet du Bureau fédéral de la consommation, à la rubrique « Protection des consommateurs », sur la page « Commerce électronique ».

IV. Commission fédérale de la consommation

La Commission fédérale de la consommation a émis trois recommandations en 2001. Ces dernières peuvent être consultées sur le site Internet du Bureau fédéral de la consommation, à la rubrique « Commission fédérale de la consommation ».

Le 6 février 2001, la Commission fédérale de la consommation a émis une recommandation à l'attention du Conseil fédéral concernant la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation. La Commission souhaite que les cantons, respectivement la Confédération, prévoient une procédure de conciliation ou une procédure judiciaire simple et rapide pour les litiges de consommation dont la valeur ne dépasse pas CHF 20'000.-. A noter que de telles procédures existent actuellement en Suisse pour des litiges dont la valeur ne dépasse pas CHF 8'000.-. La Commission souhaite, en outre, que la Confédération facilite la création d'organes extrajudiciaires de résolution des litiges de consommation offrant toutes les garanties procédurales pour les parties concernées et qu'elle encourage la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation par la reconnaissance de formulaires-types pour les réclamations du consommateur.

Le 27 septembre 2001, la Commission fédérale de la consommation a émis une recommandation à l'attention du Conseil fédéral concernant la prévention des tromperies du consommateur (fraudes). La Commission demande au Conseil fédéral de modifier la législation existante pour assurer la protection du consommateur contre la tromperie pour tous les produits et les services. Elle souhaite qu'à cet égard la Confédération et les cantons soient dotés de compétences supplémentaires (principe du canton directeur) pour lutter contre la tromperie et, en cas de mise en danger de la sécurité et de la santé, pour procéder à l'interdiction ou au retrait de produits ou de services défectueux. Elle souhaite, en outre, que le Conseil fédéral institue un organe de coordination et de prévention contre les tromperies dans les relations d'affaires touchant les consommateurs. Elle a relevé qu'en Suisse la protection du consommateur en matière de tromperie sur les produits et les services est lacunaire. Les lois sectorielles existantes et les compétences déléguées à la Confédération et aux cantons, en particulier, celles déléguées aux chimistes et polices du commerce cantonaux, ne suffisent pas, à son avis, à garantir dans ce domaine une protection et une information suffisantes des consommateurs.

Le 2 octobre 2001, la Commission fédérale de la consommation a émis une recommandation à l'attention du Conseil fédéral concernant l'indication des prix. La Commission recommande au Conseil fédéral de modifier l'ordonnance sur l'indication des prix pour assurer que le prix soit affiché sans exception sur tous les produits emballés. Depuis quelque temps déjà, en Suisse, différents grands distributeurs prennent l'habitude d'afficher les prix non plus sur la marchandise elle-même, mais sur les rayons. Les organisations de consommateurs, alertées par les nombreuses réclamations des consommateurs et consommatrices, ont réagi et demandé à certains distributeurs de revenir sur leur décision d'afficher les prix uniquement sur les rayons et non plus sur chacun des produits. Il est à préciser que l'ordonnance précitée prévoit que les prix de détail et les prix unitaires doivent être indiqués par affichage sur la marchandise elle-même ou à proximité. Exceptionnellement, lorsque l'affichage sur la marchandise elle-même ne convient pas en raison du grand nombre de produits à prix identiques ou pour des raisons d'ordre technique, les prix peuvent toutefois être indiqués sous

une autre forme, à condition que les indications soient faciles à consulter et aisément lisibles (écriteaux sur le rayonnage, affichage de prix courants, présentation de catalogues, etc.). Les organisations de consommateurs souhaitent que l'exception ne devienne pas la règle. L'autorité administrative compétente n'entend pas entrer en matière sur cette recommandation. En effet, selon elle, l'ordonnance sur l'indication des prix n'est aucunement violée par la pratique précitée des grands distributeurs.

V. Dossiers en cours en 2001

- a) Le Bureau fédéral de la consommation a traité de nombreux dossiers portant, notamment, sur les déclarations de provenance pour les viandes, le génie génétique, les médicaments, l'assurance maladie, les assurances privées, l'énergie et l'électricité, le crédit à la consommation, les télécommunications et le commerce électronique.
- b) Lors de sa séance du 28 juin 2000, le Conseil fédéral a pris connaissance du rapport final sur la sécurité générale des produits de consommation. Il a adopté les recommandations du groupe de travail. Dans ses conclusions, ce dernier a constaté que la reprise en droit suisse de la directive européenne 92/59 CEE ne se justifiait pas à l'heure actuelle. Les améliorations découlant des exigences de la directive n'étant pas proportionnelles aux besoins établis.

Les recommandations du groupe de travail piloté par le Bureau fédéral de la consommation sont les suivantes : entreprendre les développements nécessaires du champ d'application des législations existantes, créer une autorité de coordination sur la sécurité des produits de consommation, établir des données concernant les produits de consommation dangereux et créer une base de données législatives en matière de sécurité des produits de consommation.

Le Conseil fédéral a chargé le DFE de coordonner la mise en œuvre des recommandations proposées et de faire rapport d'ici fin 2001 sur le suivi de ses travaux. Ce qui a été fait. Le Conseil fédéral décidera de la suite à donner à ce rapport en 2002, raison pour laquelle de plus amples informations seront développées dans le rapport annuel 2002 de la Suisse.

Berne, le 6 février 2002

Monique PICHONNAZ OGGIER
Bureau fédéral de la consommation
Effingerstrasse 27
3003 Berne

<http://www.consommation.admin.ch>