



OCDE COMITE DE LA POLITIQUE A L'EGARD DES CONSOMMATEURS

Rapport annuel sur l'évolution de la situation en Suisse 2000

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.consommation.admin.ch (aussi accessible aux adresses www.konsum.admin.ch ou www.consumo.admin.ch).

II. Lois et ordonnances fédérales

- a) Ordonnance du 12 avril 2000 sur les services de certification électronique (RS 784.103)
http://www.bk.admin.ch/ch/f/rs/c784_103.html

En adoptant l'ordonnance sur les services de certification électronique, le Conseil fédéral a fait un premier pas en direction de la reconnaissance de la signature numérique en Suisse. A partir du 1er mai 2000, les fournisseurs de services de certification électronique peuvent se faire attester qu'ils offrent toutes les garanties techniques, administratives et financières nécessaires. Dans une seconde étape, le Conseil fédéral entend entreprendre la modification des dispositions légales relatives à la forme écrite afin de conférer à la signature numérique la même valeur juridique qu'à la signature manuscrite.

- b) Loi fédérale du 18 décembre 1998 sur les jeux de hasard et les maisons de jeu (RS 935.52)
http://www.bk.admin.ch/ch/f/rs/c935_52.html

Cette loi est entrée en vigueur le 1^{er} avril 2000. Elle a notamment entraîné une modification du Code des obligations (<http://www.bk.admin.ch/ch/f/rs/c220.html>) par l'adjonction d'un nouvel art. 515a qui énonce que les jeux de hasard dans les maisons de jeu donnent un droit de créance dans la mesure où ils se sont déroulés dans une maison de jeu autorisée par l'autorité compétente. Ceci en dérogation au principe de l'art. 513 qui dit que le jeu et le pari ne donnent aucun droit de créance

- c) Loi fédérale sur les fors en matière civile du 24 mars 2000 (RS 272)
<http://www.bk.admin.ch/ch/f/rs/c272.html>

Le délai référendaire étant écoulé sans que le référendum n'ait été demandé, le Conseil fédéral a décidé que cette loi entrerait en vigueur le 1^{er} janvier 2001. L'article 22 de cette loi prévoit qu'en cas de litige concernant les contrats conclus avec des consommateurs, le for est celui du domicile ou du siège de l'une des parties lorsque l'action est intentée par le consommateur, ou, celui du domicile du défendeur lorsque l'action est intentée par le fournisseur. Sont réputés contrats conclus avec des consommateurs les contrats portant sur une prestation de consommation courante destinée aux besoins personnels ou familiaux du consommateur et qui a été offerte par l'autre partie dans le cadre de son activité professionnelle ou commerciale. Selon l'article 21, les consommateurs ne peuvent renoncer ni à l'avance ni par acceptation tacite aux fors prévus à l'article 22, l'élection d'un for conclue après la naissance du différend étant réservée.

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. Le Bureau de la consommation y participe et étudie plus particulièrement les impacts du commerce électronique Business to Business (B2B) sur le consommateur. En effet, il rédige pour le début 2001 un rapport sur le comportement des consommateurs suisses face au commerce électronique.

Dans l'état actuel, c'est-à-dire à la fin 2000, les recherches empiriques démontrent qu'environ 20 % de la population suisse a déjà procédé à un achat en ligne. La plupart des achats sont effectués de préférence auprès d'offreurs nationaux. Les consommateurs achètent avant tout des livres, des produits musicaux et des outils informatiques (soft et hardware). Toutefois, de grosses incertitudes dans le domaine de la sécurité des transactions et dans celui de la protection juridique subsistent. La confiance du consommateur est primordiale pour le développement du commerce électronique. Elle doit impérativement être renforcée au moyen d'informations et de recommandations ciblées. Au niveau national, de nombreux efforts sont fait pour y arriver, que cela soit par des codes de conduite volontaires ou par des adaptations législatives.

A voir également le site Internet www.isps.ch.

IV. Commission fédérale de la consommation

La Commission fédérale de la consommation n'a pas émis de recommandation en 2000.

Dans un communiqué du 19 mai 2000, la Commission fédérale de la consommation se prononce en faveur d'une libéralisation de l'ouverture des magasins, qui soit compatible avec la loi sur le travail afin de respecter le personnel de la vente. Elle entend se faire l'interlocuteur de nombreux consommateurs qui souhaitent avoir le choix de se rendre dans leurs commerces préférés.

Les membres de la Commission arrivent aux conclusions que les heures d'ouverture des magasins, pratiquées en Suisse (cantons, communes), sont certes très variables, mais que cette solution fédéraliste est justement celle qui permet le mieux de tenir compte des particularités régionales. Il n'est donc pas, pour l'instant, nécessaire de chercher une solution à l'échelle fédérale. Les cantons et les communes sont de plus en plus nombreux à libéraliser les heures d'ouverture afin de répondre aux exigences de la concurrence. Ils s'efforcent ainsi d'offrir à tous les prestataires les mêmes conditions, et de s'adapter aux besoins de la clientèle actuelle. Les problèmes engendrés par le travail sur appel ou l'emploi d'auxiliaires mal payés sont bien connus et la Commission ne les néglige pas, mais leur résolution ne peut avoir lieu que dans le cadre de la loi sur le travail.

Dans un communiqué du 7 novembre 2000, la Commission fédérale de la consommation se montre préoccupée par les problèmes de maladie liés à la vache folle (ESB). Elle demande au Conseil fédéral de prendre les mesures nécessaires à la protection de la santé des consommateurs. Soit le renforcement de l'information et des contrôles. Quant à l'interdiction des farines animales, elle estime qu'elle répondrait au principe de précaution. Néanmoins, elle est consciente, d'une part, que l'interdiction pourrait apporter une sécurité aléatoire et, d'autre part, que la Suisse ne peut faire cavalier seul.

La Commission demande que le gouvernement exige l'application du droit à l'information du consommateur. Les choix et la confiance de ce dernier ne peuvent être fondés que sur la transparence. Enfin, la Commission demande un renforcement des contrôles. Si le risque zéro n'existe pas, la faute zéro peut être exigée au stade de la production, de la transformation et de la commercialisation. Il devient urgent de mettre à disposition des moyens accrus pour renforcer les contrôles et responsabiliser les producteurs. Après la dioxine, les viandes aux hormones, ce nouvel épisode de la vache folle montre qu'il serait opportun de se pencher sérieusement sur la nécessité de créer en Suisse un Bureau des fraudes.

V. Dossiers en cours en 2000

- 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.

- c) Le peuple suisse a accepté les accords bilatéraux avec l'Union européenne le 21 mai 2000. Ces accords concernent la libre circulation des personnes, le transport terrestre, le transport aérien, la recherche, les produits agricoles, les marchés publics et les obstacles techniques au commerce. Ils devront encore être ratifiés par les Quinze.
- d) Le Conseil fédéral a adopté, le 31 mai 2000, un rapport sur le commerce de droits d'utilisation à temps partiel de biens immobiliers. Ce document se réfère à un postulat, déposé à fin 1998, qui invitait le Conseil fédéral à fournir des informations sur les abus constatés dans ce domaine et à indiquer les mesures que le législateur devrait prendre pour les combattre.

Dans son rapport, le Conseil fédéral constate que le commerce de ces droits d'habitation à temps partiel, également appelés "droits d'utilisation à temps partiel de biens immobiliers" ou "time-sharing", n'a jusqu'ici connu qu'un faible développement dans notre pays. Le cas le plus connu est celui des sociétés qui, en lieu et place de dividende, octroient à leurs actionnaires le droit de passer des vacances dans un immeuble appartenant à la société.

Le Conseil fédéral n'est pas en mesure de confirmer le bien-fondé des griefs maintes fois soulevés par les médias, selon lesquels cette forme d'utilisation d'un immeuble est souvent source de problèmes et de litiges. Le Conseil fédéral estime que le droit pénal et la loi fédérale contre la concurrence déloyale offrent actuellement des moyens suffisants pour lutter contre les quelques moutons noirs qui sévissent sur ce marché.

Par ailleurs, le Conseil fédéral rejette, dans son rapport, l'idée de transposer dans le droit suisse la directive de l'Union européenne concernant l'acquisition de droits d'utilisation à temps partiel de biens immobiliers. Il réaffirme ainsi sa politique, approuvée par le Parlement, qui veut que les directives européennes de protection des consommateurs ne soient pas reprises de façon autonome et sans nécessité. Cela n'exclut pas la possibilité pour un ressortissant suisse qui, au sein de l'Union européenne, acquiert des droits d'utilisation à temps partiel de bien immobiliers de se fonder sur cette directive. Dans un tel cas, l'acquéreur a notamment le droit de se rétracter dans un délai de 10 jours.

Berne, le 27 avril 2001

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

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