



# CHARTE DES CONSO MMATEURS

LÉGISLATURE 2015-2019

Alleanza delle organizzazioni dei consumatori  
Alliance des organisations des consommateurs  
Allianz der Konsumentenschutz-Organisationen



Associazione consumatrici e consumatori della Svizzera italiana | Fédération romande des consommateurs | Stiftung für Konsumentenschutz



Pour une  
politique ambitieuse  
en faveur des  
consommateurs

2

# INTRODUCTION

Nous avons rédigé cette Charte en tant que «programme de législation 2015-2019». Répertoire des préoccupations des consommateurs qui arrivent quotidiennement dans nos permanences, elle est un instantané de leurs revendications en matière de consommation. Celles-ci peuvent aussi être bousculées par l'actualité, comme cela a été le cas lors de l'abaissement du taux plancher euro/franc en janvier 2015.

Pour que le marché fonctionne correctement, il faut que les consommateurs suisses aient confiance dans le système.

Cette confiance est donnée lorsque les consommateurs peuvent disposer d'informations transparentes, comparables et claires et de produits sûrs, ce qui implique d'investir des moyens dans le contrôle du marché (par exemple par les organisations de consommateurs, les chimistes cantonaux ou des instances de médiation neutres et indépendantes). Cela passe aussi par une intensification de la mise en application de droits qui ne sont souvent accordés que sur le papier et une amélioration de l'accès à la justice.

La simplification des informations essentielles, une architecture du choix conçue dans l'intérêt des consommateurs et une utilisation intelligente des aides au choix comme les sites de comparaison des prix neutres et indépendants sont autant de solutions susceptibles de simplifier nos vies.

La Suisse doit rattraper son retard en adaptant sa législation aux nouveaux enjeux (e-commerce, économie de plateforme, protection des données,...). Elle doit aussi être attentive au développement des projets internationaux, que ceux-ci aient des influences positives ou négatives (par exemple, TTIP, TISA, normes sur les nanos). Pour pouvoir adhérer aux systèmes d'alerte européens (RAPEX pour les produits non alimentaires, RASFF pour les denrées alimentaires), la Suisse doit déficeler le «paquet» mis en attente suite à l'abandon des négociations sur le libre-échange agricole et faire participer la Suisse à ces systèmes d'alerte.

Par cette charte, nous voulons aussi maintenir la consommation tout en haut de l'agenda politique et d'en faire un thème électoral majeur, en rappelant que nous sommes toutes et tous des consommateurs et des citoyens.

# CONTRATS DE CONSOMMATION

Règles différentes entre la Suisse et l'Union européenne, vocabulaire incompréhensible, textes trop longs et écrits en petits caractères: les « conditions générales » imposées par les entreprises restent difficiles à appréhender pour les consommateurs. Souvent, ces derniers considèrent à tort comme règle légale certaines pratiques commerciales alors même qu'elles ne concernent que certains distributeurs. La confiance des consommateurs est particulièrement forte lorsqu'ils peuvent se fier à des points fondamentaux réglés par la loi, sans devoir vérifier auprès de chaque prestataire comment certains points contractuels sont réglés (comme par exemple le droit de révocation).

En Suisse, les contrats de consommation méritent d'être revus pour garantir aussi bien aux consommateurs qu'aux entreprises une transparence et une sécurité juridique bienvenues. Les consommateurs pourront ainsi avoir une confiance plus grande dans le système, ce qui sera bénéfique à l'ensemble du marché helvétique.

4

## Nous demandons

- **Une liste des clauses abusives** comme celle établie par l'Union européenne dans sa Directive 2005/29/CE sur les pratiques commerciales déloyales. Elle réduirait l'insécurité juridique qui existe aujourd'hui, aussi bien pour les entreprises que les individus.
- **Des règles claires sur le commerce électronique** à introduire soit dans le Code des obligations, soit dans une loi spéciale. Il faut combler le vide juridique actuel avec l'introduction d'un droit de révocation. Ce dernier existe pour le commerce électronique dans tous les pays voisins depuis plus de dix ans.
- **L'impossibilité d'exclure totalement la garantie prévue à l'article 210 CO et de prévoir des limitations dans l'exécution de la garantie (comme réparation au lieu de l'annulation, de la réduction du prix ou du remplacement).**

# MONDE NUMÉRIQUE & TÉLÉCOMMUNICATIONS

Les problèmes liés aux contrats de télécommunication représentent la plus grande part des plaintes des consommateurs auprès de nos permanences. Nous avons donc établi un « livre blanc des consommateurs en matière de téléphonie mobile ». Celui-ci répertorie toutes les revendications du public à l'égard des opérateurs, du monde politique et des autorités compétentes (régulateur, Office fédéral). Ces revendications s'inscrivent également dans l'optique de la prochaine révision de Loi sur les télécommunications (LTC) prévue en 2016.

## Nous demandons

- Des prix effectifs assurés en matière de téléphonie mobile.
- La fin des frais cachés, imprévisibles ou surfacturés.
- Une protection des données accrue doit devenir la règle et non l'exception.
- Des moyens efficaces contre le démarchage téléphonique pratiqué en violation de l'art. 3 lit. u LCD.



# SERVICES FINANCIERS

Disposer d'un compte bancaire est essentiel à une pleine participation à la vie économique et sociale. Dans ce secteur, il y a un déséquilibre des forces entre les consommateurs et les établissements bancaires. La complexité et la diversité des tarifs comme leur présentation rendent les clients captifs: dans l'impossibilité de comparer, ils ne font pas fonctionner la concurrence. De leur côté, les établissements trient leurs clients en augmentant les tarifs ou en instaurant des plafonds tarifaires.

Par ailleurs, les banques continuent à vendre des produits financiers trop complexes, trop chers ou inadaptés pour de petits épargnants et nous ne sommes pas à l'abri d'une deuxième affaire Lehman Brothers. A l'époque de la crise financière, des intentions politiques avaient clairement été exprimées pour une plus grande protection des investisseurs. Le secteur bancaire n'a tiré aucune leçon de la crise et est aujourd'hui en train s'agiter pour torpiller la Loi sur les Services financiers.

6

Enfin, la lutte contre le surendettement nécessite des mesures à la fois préventives et correctrices: aussi bien pour l'octroi des crédits que pour la restructuration des remboursements des prêts en cas de difficultés financières.

## Nous demandons

- Plus de transparence et la comparabilité facilitée des tarifs bancaires.
- Un service de base accessible à tous.
- Une Loi sur les services financiers forte et innovante.
- Une protection des données bancaires sensibles.
- Une lutte efficace contre le surendettement.
- Une loi sur le contrat d'assurance favorable aux consommateurs.

# SANTÉ

Les consommateurs doivent pouvoir rester en bonne santé et se soigner, sans se ruiner. Il est important d'avoir une politique volontariste de promotion de la santé et de prévention des maladies, une information neutre et transparente sur le système d'assurances, de soins et sur le marché des médicaments, et un contrôle strict de ces secteurs. Les consommateurs/assurés/patients et leurs représentants doivent aussi pouvoir prendre part aux décisions les concernant. Un management de la qualité doit être établi pour rendre transparents quelles prestations de santé sont fournies, pour quelle utilité et à quel prix.

## Nous demandons

### Des choix éclairés facilités pour les consommateurs/assurés/patients

- En obligeant les assureurs-maladie à faire preuve de transparence, et en particulier à séparer strictement l'assurance de base des assurances complémentaires
- En n'autorisant que des médicaments sûrs et efficaces
- En ne permettant le remboursement de nouveaux médicaments par l'assurance de base que si ceux apportent une efficacité supplémentaire ou la même efficacité mais à un prix inférieur. Les critères légaux d'efficacité, d'adéquation et d'économicité doivent être remplis. Lorsque des médicaments plus anciens ne remplissent plus ces critères, ceux-ci doivent logiquement être retirés de la liste des spécialités (SL), soit les médicaments pris en charge par l'assurance maladie de base.
- En garantissant que les décisions de l'OFSP et de Swissmedic soient transparentes et que les organisations de patients et de consommateurs disposent également du droit de recours et de proposition.
- En promouvant les économies réalisables au travers des génériques

## Un système restant financièrement supportable

- En investissant davantage dans des programmes de promotion de la santé et de prévention des maladies adaptés à tous les groupes de populations.
- En veillant à ce que les primes d'assurance-maladie reflètent la réalité des coûts et que les assurés bénéficient directement des économies réalisées dans le domaine de la santé.
- En introduisant la logique du « Festbetragssystem » (prix plafonnés) pour encourager le recours à des génériques moins onéreux.
- En veillant à supprimer toute incitation économique néfaste à prescrire le médicament le plus cher.
- En soutenant la mise en place d'un dossier électronique du patient par tous les prestataires de soins, qui garantisse la protection de ses données et l'aptitude du patient à exercer un contrôle éclairé.
- En établissant un management de la qualité et en garantissant la transparence sur les prestations de santé, leur utilité et leur prix. Avec un coût de 70 milliards de francs, le système suisse de santé est le deuxième plus cher du monde et il convient donc de veiller à ce qu'il soit aussi un des meilleurs.



# ALIMENTATION ET OBJETS USUELS (OU BIENS DE CONSOMMATION)

Les consommateurs doivent avoir accès à une alimentation saine, sûre, abordable, respectueuse de l'environnement et des conditions de travail des producteurs et correspondant à leurs préférences. Ces besoins doivent aussi être respectés pour les autres biens de consommation tels que cosmétiques, jouets, vêtements, etc.. Ils ont besoin d'informations honnêtes et transparentes pour garantir qu'ils ne soient pas trompés sur la qualité d'un produit et leur permettre de choisir en connaissance de cause. Seule une information claire en matière de santé, de composition, de mode de production et d'origine permet aux consommateurs d'effectuer des choix éclairés et responsables.

## Nous demandons

**Des choix éclairés facilités par des informations lisibles, complètes et faciles à trouver et à comprendre**

- Par un étiquetage nutritionnel compréhensible (ex. : « feux de signalisation ») et par l'incitation à la reformulation des denrées transformées selon les connaissances actuelles en santé publique afin de diminuer leur teneur en graisses saturées, en sel et en sucres et faire ainsi que le choix sain soit le plus aisé.

## Un niveau élevé de sécurité garanti

- En respectant la volonté des consommateurs suisses qui ne souhaitent pas trouver d'OGM ou d'ingrédients provenant d'animaux clonés dans leur assiette.
- En garantissant la transparence et la sécurité tout au long de la filière et en appliquant des limitations strictes pour les résidus (p.ex. pesticides), la qualité des emballages (p.ex. bisphénol A), ainsi que pour l'usage d'additifs alimentaires et des agents technologiques, avec une attention particulière à l'impact potentiel des nouvelles technologies (p.ex. nanoparticules).

- En intensifiant la lutte contre la fraude économique (par ex. en lien avec le Swissness) et en y affectant des ressources suffisantes (par ex. au travers de la création d'un Office fédéral des fraudes).
- En intégrant la Suisse au RASFF et au RAPEX.



# DURABILITÉ & ENERGIE

La Suisse doit poursuivre et renforcer ses engagements pour réduire son impact environnemental et social. Il s'agit de favoriser les produits durables et agir pour diminuer la dépendance aux énergies non renouvelables. L'accès aux énergies doit être garanti à un coût abordable, les informations des fournisseurs doivent être transparentes et fiables et le consommateur doit disposer d'outils lui permettant de participer à l'accroissement de l'efficacité énergétique. Les efforts d'économie doivent se ressentir sur le budget du ménage. Les coûts ne doivent pas être répercutés seulement sur les petits consommateurs (ménages), mais sur tous, y compris les industries voraces en matière d'énergie.

## Nous demandons

### Des choix responsables facilités, y compris pour les locataires

- En donnant aux consommateurs les outils et informations qui leur permettront d'agir de manière plus durable et responsable lorsqu'ils achètent et utilisent des produits, ainsi que lorsqu'ils s'en débarrassent.
- En développant des exigences spécifiques en matière d'éco-conception, ce qui permettrait d'éliminer régulièrement des rayons les produits non durables, soit par exemple les plus énergivores, les plus nocifs pour l'environnement tout comme ceux qui sont nocifs pour la santé.
- En imposant la réparabilité des produits - à des coûts acceptables - et la mise à disposition de pièces détachées pendant au moins dix ans. Le producteur doit rendre public la manière dont il calcule la durée de vie de ses produits et offrir une garantie en fonction de cette durée de vie et du prix d'achat.

### L'énergie pour tous garantie

- En assurant un approvisionnement sûr, économique et respectueux de l'environnement
- En définissant clairement les droits des consommateurs en cas d'interruption ou de mauvaise qualité de la fourniture.

# ACTION DE GROUPE

Nous avons toujours milité pour qu'une action de groupe soit introduite dans le droit suisse. Le Conseil fédéral a enfin reconnu dans son Rapport sur l'exercice collectif des droits du 3 juillet 2013 qu'il manque un instrument de ce type dans notre procédure. Il a constaté que le système actuel de protection des justiciables en vue de la réparation de dommages collectifs ou dispersés est lacunaire. Les dommages subis par les actionnaires des banques (droit des marchés financiers et des marchés des capitaux) et ceux subis par les consommateurs et les PME (droit des cartels et de la concurrence) en sont un bon exemple.

Les actions individuelles induisent des frais de procédure, très élevés. Il est de fait impossible de faire valoir des dommages collectifs et l'accès au juge sont remis en question. Nous pouvons parler ici d'un véritable « déni de justice financier ».

12

## Nous demandons

**L'introduction d'un droit d'action collectif dans le Code de procédure civile**

- Avec un système de frais de procédure tenant compte des caractéristiques spécifiques des actions en cas de dommages collectifs.
- Avec une extension du champ d'action des organisations (art. 89 CPC) aux demandes de dommages et intérêts.



# ILOT DE CHERTÉ

Le site [barometredesprix.ch](http://barometredesprix.ch) a démontré que le „supplément Suisse“, soit la différence de prix avec les pays voisins, était énorme dans des catégories de produits aussi divers que les cosmétiques, les magazines, l'habillement, les chaussures, les jouets, les articles de sport ou encore les aliments transformés. Depuis la décision de la Banque nationale du 15 janvier 2015, les gains de change ont atteint du jour au lendemain 20%, relançant le spectre du tourisme d'achat. Pour lutter contre les pertes de près de 10 milliards que le tourisme d'achat représente pour l'économie suisse et la TVA et encourager les consommateurs à faire leurs achats en Suisse, les prix des produits importés doivent absolument baisser.

Sur internet, les consommateurs suisses sont souvent confrontés à des barrières artificielles mises en place par les multinationales pour empêcher la comparaison et les achats à l'étranger.

Néanmoins, la lutte légitime contre l'îlot de cherté et contre la bureaucratie inutile ne doit pas manquer son objectif et déboucher sur un affaiblissement des normes de sécurité et de protection des consommateurs et/ou de l'environnement.

13

## Nous demandons

- **Une lutte contre les prix à l'importation surfaits.** En soutenant la motion Altherr 14.449 (Initiative parlementaire. Prix à l'importation surfaits. Supprimer l'obligation de s'approvisionner en Suisse). Celle-ci demande une révision de la loi sur les cartels pour interdire les ententes verticales entre fabricants et distributeurs et exiger que les gains de change profitent aux consommateurs.
- **Des mesures contre les facteurs de renchérissement des prix.**



# MOBILITÉ

La mobilité ne doit pas être vue seulement comme une question liée aux seuls transports en tant que tels, mais également à la situation au niveau du logement, au marché du travail ou au développement des loisirs. Pendant des années, la mobilité a été encouragée, en particulier en tant que souplesse dont il fallait faire preuve en voyageant entre son lieu de travail et son lieu de résidence (commuting). Aujourd'hui, la Confédération veut faire passer à la caisse ces personnes qui, pour la plupart, n'ont même pas eu la possibilité de faire un choix. Dans ce domaine, il faut donc passer de la logique utilisateur / payeur à une vision bénéficiaire / payeur (tenant compte de ceux qui profitent indirectement de la mobilité des individus, comme l'Etat et les entreprises). Les tarifs doivent être pensés en vue d'encourager les moyens écologiques de se déplacer, surtout quand il n'y a pas d'alternative acceptable à la mobilité.

## Nous demandons

- Des tarifs justes et équitables.
- Des droits des passagers renforcés et la création d'une instance de médiation unifiée, neutre et indépendante.
- Une réglementation similaire à l'Union européenne en matière d'indemnisation pour les retards importants.







Version courte | Juin 2015



Fédération Romande des Consommateurs (FRC)

[frc.ch](http://frc.ch)

Stiftung für Konsumentenschutz (SKS)

[konsumentenschutz.ch](http://konsumentenschutz.ch)

Associazione consumatrici e consumatori della Svizzera italiana (acsi)

[acsi.ch](http://acsi.ch)