

Lausanne, Berne, Breganzona, le 15 décembre 2014

Communiqué de presse

Conférence de presse du 15 décembre 2014

Bilan 2014 et Agenda des consommateurs 2015

L'Alliance des organisations de consommateurs (regroupant la Fédération romande des consommateurs (FRC), la Stiftung für Konsumentenschutz (SKS) et l'Associazione consumatrici e consumatori della Svizzera italiana (ACSI) tire aujourd'hui le bilan de l'année 2014 et présente son programme commun pour l'année prochaine. Le comité de l'Alliance a présenté ce jour aux médias un Agenda des consommateurs 2015 inscrit dans la continuité et construit sur les succès engrangés en 2014.

Recommandations de vote suite à l'évaluation des parlementaires et Charte des consommateurs 2015-2019

A mi-législature, fin 2013, l'Alliance avait effectué un premier pointage des [votes des parlementaires](#) en matière de consommation, démontrant l'impact de la Charte des consommateurs sur la politique suisse. Depuis l'année passée, elle continue à effectuer cette évaluation et le fera jusqu'à la fin de la législature, ce qui lui permettra de donner des recommandations de vote pour les élections fédérales 2015. L'objectif est de mettre en avant, parmi les nombreux candidats qui se présentent, les parlementaires qui se sont investis avec constance en faveur des consommateurs, respectant ainsi l'engagement pris par la signature de la [Charte des consommateurs 2011-2015](#). Par ailleurs, elle présentera durant le printemps 2015 une nouvelle Charte des consommateurs aux candidats et aux groupes politiques, avec pour but que ceux-ci reprennent ses revendications politiques dans leurs programmes respectifs. L'Alliance veillera à ce que la cause des consommateurs ne soit pas oubliée lors des prochaines élections fédérales!

Repair Café : un modèle à succès

La campagne de l'Alliance contre l'obsolescence programmée (ou « usure planifiée ») a gagné en importance l'année passée dans toute la Suisse par le lancement de différents Repair Cafés. Les Repair Cafés sont des événements autour de la réparation, à l'occasion desquels les participants peuvent gratuitement (hors pièces détachées) réparer eux-mêmes leurs objets présentant un défaut, avec l'aide de professionnels agissant bénévolement. L'année passée, l'Alliance n'a pas seulement organisé elle-même de nombreuses journées de réparation, mais a aussi appuyé d'autres institutions dans leurs efforts pour mettre en place ce type d'événements. Avec déjà plusieurs centaines d'objets réparés et un nombre de participants en pleine croissance, le succès des cafés réparation a convaincu l'Alliance de s'engager dans toute la Suisse pour amener le mouvement de la réparation vers de nouveaux sommets.

Surmédicalisation: trop n'est pas toujours sain: un problème dans notre système?

En 2015 l'Alliance des organisations des consommateurs (FRC, ACSI et SKS) continuera à s'occuper du thème de la surmédicalisation afin de fournir aux consommateurs/assurés/patients les connaissances et les compétences nécessaires et suffisantes pour un dialogue actif et responsable avec leur(s) médecin(s).

L'Alliance entend conduire une campagne d'information non seulement pour indiquer les interventions et les pratiques les plus à risque, mais aussi dans le but de rendre plus conscients et actifs les patients/consommateurs/assurés/citoyens dans la gestion de leurs contacts avec les médecins et le système sanitaire en général.

En ce qui concerne l'information générale des consommateurs/patients sur le thème de la surmédicalisation, il est prévu de passer à travers les canaux habituels des associations membres de l'Alliance (revues, sites, réseaux sociaux, soirées, séminaires,...) et d'utiliser aussi les mass-media.

La diffusion et la promotion d'une nouvelle culture sanitaire où le patient joue un rôle plus actif et collabore avec son/ses soignant/s devra compter non seulement sur l'appui des partenaires de la santé - les médecins en premier lieu - et des assurances sociales, mais aussi sur celui des autorités politiques législatives et exécutives, responsables de la santé et de l'éducation des citoyens, aux niveaux cantonal et fédéral.

Entraves dans la société de communication: pour des tarifs de communications plus bas et un système équitable pour le droit d'auteur et la protection des données

Télécommunications Les problématiques liées aux télécommunications représentent une part massive des questions des consommateurs auprès des associations membres de l'Alliance. Les négociations menées avec les opérateurs (voir chapitre « Conditions abusives (art. 8 LCD) ») ont déjà permis d'améliorer la situation, mais l'Alliance a répertorié les nombreux points encore à régler et les moyens d'action concrets envisageables dans un « [livre blanc](#) ». Ce document de synthèse a été adressé aux opérateurs, aux parlementaires et aux instances fédérales compétentes en la matière, pour préparer le terrain en vue de la consultation sur la révision de la loi sur les télécommunications, attendue d'ici fin 2015. En attendant que les choses bougent au niveau des entreprises et des décideurs politiques, l'Alliance privilégiera l'axe pratique en 2015, en fournissant une « boîte à outils » des différentes solutions permettant aux consommateurs d'éviter de tomber dans les éternels pièges de ce marché: pour éviter les pièges du démarchage, les mauvaises surprises en matière de roaming ou encore pour garder la main sur ses données.

Droit d'auteur Pour lancer sa campagne d'information sur le sujet, l'Alliance attend les propositions du Conseil fédéral censées donner suite aux travaux du groupe de travail chargé d'améliorer la gestion collective des droits d'auteur et des droits voisins (AGUR12), achevés en décembre 2013. Une des revendications de l'Alliance est de limiter la double redevance sur les supports vierges, pour arriver à un système plus simple, moderne et équitable: c'est pourquoi l'Alliance a soutenu une [motion](#) de la Commission de l'Economie et des Redevances réclamant des mesures alternatives à la perception de l'actuelle redevance. L'Alliance continuera à agir en 2015 pour une meilleure information du consommateur et se battra pour que le développement de l'offre légale n'oublie aucune région linguistique. Elle étudiera également si la solution européenne de licences multi-territoriales pour les œuvres musicales en ligne pourrait être appliquée en Suisse.

Protection des données L'Alliance a participé, par le biais de la FRC, au groupe de travail mis sur pied par l'Office fédéral de la justice au sujet d'une éventuelle révision de la Loi sur la protection des données (LPD). Les propositions élaborées par ce groupe jusqu'en automne 2014 vont désormais être transmises au Conseil fédéral. En attendant une éventuelle révision de la LPD, l'Alliance a donné au public ses conseils au sujet du droit d'accès aux données personnelles, en particulier face aux sociétés de recouvrement. Elle a de plus défendu avec succès les consommateurs face à Postfinance, dont les nouvelles conditions générales prévoyaient une analyse des données personnelles à des fins commerciales. En attendant l'amélioration des conditions cadre légales, l'Alliance mènera en 2015 diverses campagnes d'information sur la protection de ses données personnelles, que ce soit sur internet, lors de l'utilisation d'applications mobiles ou encore de cartes de fidélité.

Combat contre l'îlot de cherté: en finir avec des différences de prix injustifiées

Le combat contre l'îlot de cherté reste un dossier central pour l'Alliance. Dans le cadre du projet de révision de la loi sur les cartels (LCart), les organisations de consommateurs se sont battues pour que les entreprises et les personnes privées ne doivent plus payer des prix surfaits pour les produits d'importation. Alors que le Conseil des Etats avait adopté une disposition légale allant dans ce sens, le Conseil national a malheureusement décidé en septembre 2014 d'enterrer le projet de révision de la LCart.

Suite à la décision du Conseil national, le Conseiller aux Etats PLR Hans Altherr a fait une [proposition de compromis](#). Ce projet prévoit que ce ne soient plus seulement les entreprises bénéficiant d'une position dominante sur le marché qui soient soumises à la LCart, mais aussi les entreprises ayant une position relativement dominante sur le marché, c'est à dire les entreprises dont dépendent d'autres entreprises qui fournissent ou achètent un certain type de marchandises ou de services commerciaux constituant l'essentiel de leur production ou nécessaires pour assurer l'essentiel de leur activité, dans la mesure où il n'existe pas pour elles de possibilités suffisantes et raisonnables de s'adresser à d'autres entreprises. Ce lien de dépendance serait par exemple donné pour une entreprise qui aurait acheté un certain software et qui ne pourrait en obtenir les updates qu'auprès du fournisseur de ce software. L'Alliance va soutenir cette initiative parlementaire et toute autre proposition permettant de lutter efficacement contre l'exploitation dont les consommateurs suisses font l'objet.

Comme elle l'a déjà annoncé à [mi-novembre 2014](#), l'Alliance ne va pas pouvoir poursuivre l'exploitation de la plateforme de comparaison de prix [barometredesprix.ch](#) dans la même ampleur que jusqu'à présent. C'est la décision de la Confédération de ne plus contribuer aux frais de fonctionnement dès 2015 qui a motivé ce choix, fait à contrecœur. L'Alliance a réuni [ici](#) une vue d'ensemble des conclusions les plus importantes que l'on peut tirer des relevés de prix de [barometredesprix.ch](#).

Application de la loi révisée sur la concurrence déloyale (LCD): pour des conditions équitables et une concurrence qui fonctionne

Pratiques déloyales (articles 3 al.1 Loi contre la concurrence déloyale (LCD)) Comme en 2012 et 2013, l'Alliance a dénoncé cette année encore les pratiques déloyales de certaines entreprises auprès de différents ministères publics cantonaux et du SECO. Ainsi, 17 nouvelles plaintes ont été déposées par la FRC en 2014 contre différentes pratiques déloyales persistantes. L'Alliance regrette qu'il ne soit toujours pas possible de tirer un véritable bilan de cette multitude de procédures judiciaires, du fait du peu de décisions définitives rendues. Une telle lenteur de la justice est particulièrement difficile à comprendre face à l'intérêt public évident de mettre fin à ces pratiques choquantes, attesté par les plus de 15'000 dénonciations recueillies par les membres de l'Alliance auprès des consommatrices et consommateurs de tout le pays depuis le début de la campagne.

Conditions abusives (art. 8 LCD) L'Alliance a enregistré un succès majeur en 2014, avec la correction des conditions générales les plus problématiques obtenue des trois opérateurs principaux de téléphonie mobile. L'Alliance veut reproduire ce succès dans d'autres domaines en 2015 et identifie actuellement les clauses qu'elle pourra attaquer l'année prochaine, en exigeant des entreprises concernées leur amélioration sous peine de soumettre au jugement des tribunaux les déséquilibres constatés entre consommateur et fournisseur de prestations.

Denrées alimentaires / Allégations trompeuses dans l'alimentation: changement de cap du parlement

L'Alliance réclamait l'introduction de plus de transparence et d'information pour les consommateurs dans la législation révisée sur les denrées alimentaires. Elle est notamment intervenue auprès des parlementaires pour rappeler sans cesse les bons arguments dans la discussion. Le lobbying commun avec l'Union suisse des paysans et, au final, avec la FIAL (Fédération des Industries Alimentaires Suisses) n'a pas porté ses fruits: pierre d'achoppement du projet, l'indication de la provenance des ingrédients dans les produits transformés n'est au final que facultative et reprise uniquement sous une formulation potestative dans la loi, alors même que le besoin avait été reconnu suite au scandale de la viande de cheval dans les lasagnes, en février 2013. Après un processus d'élaboration artificiellement lent, le Conseil national a renoncé à la solution plus rigoureuse qu'il avait adoptée dans un premier temps. Le dernier scandale de fraude dans la viande a pourtant montré récemment au Parlement à quel point il avait eu tort ! L'année prochaine, l'Alliance va tout faire pour que des améliorations en faveur des consommateurs puissent encore être introduites dans les ordonnances relatives à la nouvelle loi sur les denrées alimentaires. Les consommateurs doivent enfin pouvoir faire leurs courses en toute confiance !

Moins de gaspillage alimentaire: on parie que c'est possible ?

L'Alliance a lancé en 2012 déjà une très vaste campagne d'information pour montrer aux consommatrices et consommateurs comment éviter le gaspillage alimentaire. Afin d'atteindre également les consommateurs les plus jeunes, l'Alliance a organisé un concours auquel pouvaient participer aussi bien les adultes que les enfants et les jeunes. Des dizaines d'idées originales ont été proposées dans le cadre de ce concours, des plus simples au plus élaborées. Le jury a eu l'embarras du choix au niveau des projets, en particulier parmi ceux soumis par les classes scolaires, qui ont fait forte impression. Cette campagne de l'Alliance, qui a bénéficié du soutien de l'OFEV, a montré que ni les idées, ni les bonnes volontés ne manquaient pour lutter contre le gaspillage et d'après le sondage gfs (2014 pour l'OFEV), la population trouve l'engagement des organisations de consommateurs particulièrement crédible. L'Alliance espère que l'intérêt qu'elle a suscité dans la population à ce sujet incitera tous les stakeholders concernés à s'approprier et à appliquer ces mesures efficaces contre ce fléau de notre temps.

Renseignements complémentaires

Mathieu Fleury

Tél: 021 331 00 90 E-mail: m.fleury@frc.ch
