

## Journée mondiale des droits des consommateurs

# Le 15 mars? Pas de quoi faire la fête!

Le 15 mars célèbre la Journée mondiale des droits des consommateurs. Sauf que cette année en particulier, la FRC n'est pas d'humeur à la fête. Les défis ne font qu'augmenter, tandis que le cadre légal censé protéger la population reste insuffisant voire recule. Action collective, argent du ménage, sécurité des produits, pratiques déloyales: la preuve par quatre.

Le Conseil national se prononce lundi sur l'introduction de l'[action collective](#) dans le droit suisse. La majorité ne veut même pas entrer en matière. Il n'y a pourtant pas d'alternative pour permettre aux personnes lésées de se défendre en cas de dommages de masse ([le scandale du Dieselgate](#), par exemple). Le projet de loi est très mesuré, adapté à la Suisse et il garantit l'accès à la justice pour toutes et tous, PME comprises.

Autre préoccupation majeure, les hausses de prix que les consommateurs ne cessent d'éponger. En particulier, l'augmentation massive des primes maladie. Mais aussi l'[îlot de cherté](#) qui sévit dans de nombreuses catégories d'articles. Et ce n'est pas faute d'avoir obtenu certaines avancées législatives, dont la suppression du [geoblocking](#). Quand des règles sont abrogées ou modifiées, la transparence au profit des clients passe aux oubliettes! Ainsi, en matière de [prix soldés](#), la législation a récemment été revue pour permettre une plus grande flexibilité aux vendeurs.

La sécurité des produits incombe aux entreprises. En principe. C'est relativement contrôlé pour les sociétés suisses. La sécurité n'est plus du tout acquise dès lors que l'achat se fait en ligne, via une plateforme étrangère. Or les tests et enquêtes de la FRC attestent de graves manquements, notamment pour des biens importés tels qu'articles de fast-fashion, tongs, colles pour faux cils. Même des entreprises suisses qui se définissent comme de simples intermédiaires de vente sont concernées. De l'avis de la FRC, il est faux d'attendre des consommateurs qu'ils assument pareille responsabilité. La question de la [régulation des plateformes](#) de e-commerce doit urgemment être empoignée.

C'est encore et toujours aux consommateurs d'agir – individuellement et à leurs frais – pour dénoncer aux autorités judiciaires les pratiques déloyales dont ils sont victimes, il n'y a ni [surveillance d'office de la loyauté](#) dans les relations commerciales ni sanctions administratives. Et même lorsque des entreprises sont condamnées, les sanctions, souvent des amendes de quelques milliers de francs, ne sont [pas suffisamment dissuasives](#).

«Puisse ce 15 mars 2025 être une journée qui réveille les consciences! La FRC appelle les autorités à aligner le droit suisse sur les meilleures pratiques des pays qui nous entourent. Il est urgent que notre pays se modernise afin de protéger plus efficacement les consommateurs que nous sommes toutes et tous!» s'exclame Sophie Michaud Gigon, Secrétaire générale de la FRC.

### Informations complémentaires:

Sophie Michaud Gigon, Secrétaire générale, Tél. 021 331 00 90

Aurélien Gigon, responsable juridique, Tél. 021 331 00 90