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

Lausanne, Berne, Breganzona, le 12 décembre 2016

Droits des consommateurs dans la sharing economy

L'économie du «partage» du point de vue des consommateurs: oui à de nouvelles offres, non à un affaiblissement de leurs droits

I. Introduction

L'économie du partage fait l'objet de nombreux débats dans la sphère publique et l'Alliance des organisations de consommateurs – qui regroupe la Fédération romande des consommateurs (FRC), la Stiftung für Konsumentenschutz (SKS) et l'Associazione consumatrici e consumatori della Svizzera italiana (ACSI) – y participe très activement. Elle souhaite faire entendre le point de vue spécifique des consommateurs, qui est encore trop rarement pris en compte, alors qu'ils sont au cœur de cette nouvelle économie. Cela, sans sous-estimer l'importance des autres enjeux sociétaux (le marché du travail ou du logement, par exemple) qui appellent une réponse internationale.

Du point de vue de l'Alliance, la question n'est plus de savoir s'il faut être pour ou contre l'économie du partage, mais plutôt de savoir comment l'accompagner afin de garantir un modèle viable économiquement et bénéfique à toute la société. Si la diversité des situations rend difficile la recherche de solutions globales et uniformes, cette complexité ne doit pas empêcher de définir les mesures générales qui permettront l'intégration de ce nouveau type d'activité dans notre système économique et juridique.

Le succès des entreprises actives dans l'économie du partage ne doit pas pouvoir se baser sur l'exploitation du flou juridique actuel et d'une concurrence déséquilibrée. De nouvelles règles du jeu doivent donc être inventées ou tirées de notre système juridique pour rétablir l'égalité de traitement et traiter de manière identique des situations similaires.

L'Alliance propose une série de mesures *(à lire en détail plus loin)* en faveur d'une économie de partage qui profite aux trois acteurs en présence:

- **PROSOMMATEUR** I Ce nouveau modèle économique permet au consommateur de ne plus être seulement utilisateur d'un bien ou d'un service, mais aussi prestataire (on parle de «prosumer» ou «prosommateur» en français). La clé d'un système équilibré qui ne briderait pas l'innovation réside dans la **progressivité** des responsabilités: les obligations imposées aux prestataires doivent dépendre de l'intensité de leur implication et des revenus qu'ils en tirent.

- **CONSOMMATEUR** I Il est indispensable que le niveau de **protection** du consommateur soit le même qu'aujourd'hui, que le partenaire à la transaction soit un autre individu, une plate-forme informatique ou une entreprise clairement commerciale.

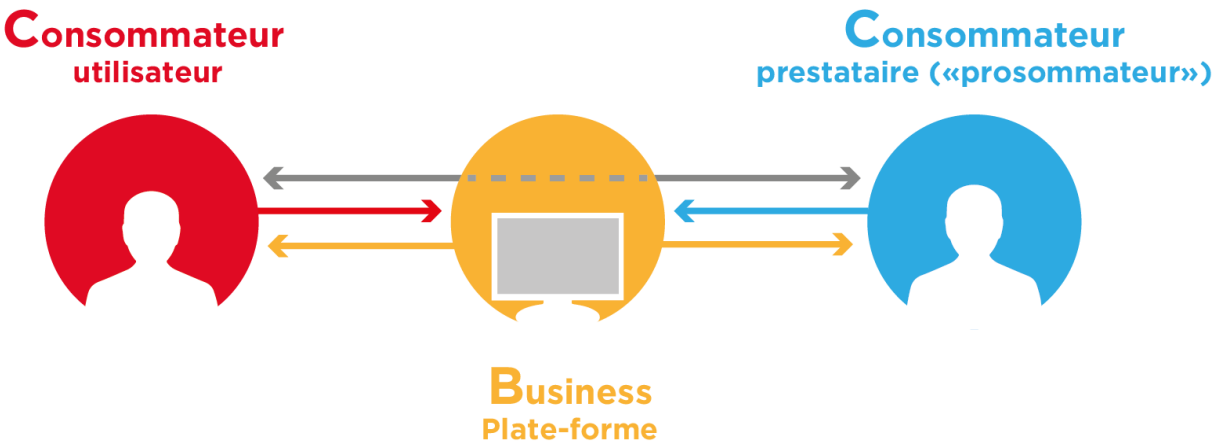
ACSI
Via Polar 46
CP 165
CH-6932 Breganzona
acsi.ch

FRC
Rue de Genève 17
CP 6151
CH-1002 Lausanne
frc.ch

SKS
Monbijoustrasse 61
Postfach
CH-3000 Bern 23
konsumentenschutz.ch

- **PLATES-FORMES I** Il est d'usage de parler de «consumer to business to consumer» (C2B2C) pour définir la relation triangulaire que génèrent les plates-formes informatiques entre les individus.

Vu le rôle essentiel qu'elles jouent dans le système, les plates-formes doivent faire preuve de transparence et assumer leur part de responsabilité, sous la forme d'un vrai **«devoir de diligence»**.



II. Mesures proposées par l'Alliance

Récemment, la Commission européenne a délivré sa «vision» de l'économie du partage. A bien des égards, l'Alliance partage l'orientation qui a été prise: cette nouvelle économie doit être accompagnée en tenant compte de ses spécificités propres, par exemple le degré très variable de professionnalisation des parties.

Du point de vue de l'Alliance, le principe fondamental qui doit guider cet accompagnement est simple: **le niveau de protection du consommateur doit être le même qu'aujourd'hui, que le partenaire à la transaction soit un autre individu, une plate-forme informatique ou une entreprise clairement commerciale.**

Dans le cadre de ce principe, il est important de considérer l'individu non pas uniquement comme un consommateur-utilisateur, mais aussi comme un prestataire. En anglais, le terme de «prosumer» est ainsi utilisé, que nous traduirons par «prosommateur».

Pour arriver à un système adapté à cette nouvelle réalité, il faut écarter deux revendications extrêmes qui dominent actuellement le débat:

- Le blocage de toute innovation par le maintien artificiel d'un corset règlementaire destiné uniquement à protéger quelques corporations contre cette nouvelle concurrence;

- Le maintien voire l'extension d'une zone de non-droit par la suppression des règles pro-consommateurs éprouvées au motif que les nouveaux venus n'y sont pas (encore) soumis ou que les nouvelles technologies comme l'auto-évaluation permettrait de se passer des règles de protection.

Afin de décider du maintien, de l'abandon ou de l'adaptation de certaines règles, les réglementations actuelles doivent par conséquent être analysées en fonction de leur objectif initial, de leur utilité dans ce nouveau paradigme et des éventuelles alternatives offertes par la technologie.

L'intérêt du consommateur et sa protection doivent guider cette adaptation du cadre légal.

La digitalisation de l'économie doit être accompagnée par une **adaptation des conditions-cadres** à cette nouvelle réalité. L'émergence de nouveaux acteurs ne doit être acceptée que si leur modèle économique repose sur l'innovation et la qualité du service et non sur l'exploitation d'un vide juridique ou d'une concurrence déséquilibrée envers les acteurs traditionnels.

Une clarification rapide des règles du jeu est le seul moyen de garantir la durabilité de ce modèle.

III. Douze mesures en faveur d'une économie de partage qui profite à tous

1. Les approches privilégiant le **partage** et le participatif, tout comme les **transactions épisodiques** doivent bénéficier de **règles plus souples** que les activités clairement assimilables à l'exercice d'une profession salariée du fait de leur intensité et/ou de leur chiffre d'affaires.
2. La législation doit permettre une **distinction claire entre les offres privées et les offres professionnelles** en établissant des critères faciles à comprendre et à appliquer, comme par exemple des limites de temps ou de revenu.
3. La **sécurité juridique** des consommateurs qui veulent s'inscrire dans une logique de partage ou devenir épisodiquement prestataire doit être améliorée. Ils doivent disposer d'un système simple et convivial pour se mettre en conformité avec les règles en vigueur.
4. **Les règles qui visent à protéger le consommateur ou qui poursuivent un but d'intérêt public doivent être conservées**, au contraire de celles qui visent à protéger artificiellement de la concurrence certains secteurs économiques ou corporations.
5. Le consommateur doit bénéficier d'un **niveau de protection au moins aussi élevé dans l'économie digitale que dans l'économie traditionnelle**. Contrairement à ce que prétendent certains, les nouvelles technologies ne rendent pas obsolètes les règles de protection des consommateurs et elles sont toujours autant nécessaires.
6. Le consommateur doit recevoir une **information** claire sur l'identité et la nature privée ou professionnelle du prestataire, les droits et devoirs réciproques de chacun et le fonctionnement, y compris financier, de la plate-forme.
7. Les **données appartiennent aux consommateurs/prosommateurs** et ils doivent connaître l'usage qui en est fait, pouvoir en disposer en tout temps («**autonomie des données**») et en obtenir sans difficulté la suppression et le transfert sur une autre plate-forme («**portabilité**»).
8. Tous les acteurs économiques doivent être impliqués et **aucun ne peut prétendre se soustraire à ses obligations**. Les **plates-formes** qui mettent en contact consommateurs et prestataires doivent assumer le **devoir de diligence** qu'on est susceptible d'attendre d'elles en fonction du rôle qu'elles jouent dans les transactions, en particulier en termes de sécurité.
9. Les plates-formes doivent notamment disposer d'un **siège social** ou d'une représentation en Suisse et mettre en place un **service-clientèle** facilement accessible.
10. Comme les **systèmes de notation et d'évaluation** jouent un rôle crucial dans l'économie digitale, leur **crédibilité**, leur **véracité** et leur **caractère non discriminatoire** doivent faire l'objet d'une réglementation et d'un contrôle indépendant.
11. Une solution de **règlement des litiges** indépendante et facile d'accès doit être mise en place et son existence doit être indiquée directement sur la plate-forme.
12. De nouveaux **monopoles numériques** doivent être évités. Ces plates-formes ont certes besoin d'une certaine masse critique pour fonctionner, mais elles ne doivent pas pouvoir abuser de leur position dominante.