

Berne, le 11 décembre 2017

## Conférence annuelle de l'Alliance des organisations des consommateurs

Bilan 2017 et perspectives 2018

# Large focus sur la politique en 2018

La Fédération romande des consommateurs (FRC) et ses collègues de l'Alliance des organisations des consommateurs du SKS pour la Suisse alémanique et de l'ACSI pour le Tessin se penchent sur la réussite de leurs projets communs et les priorités qu'elles défendront ensemble l'an prochain.

## NOUVEAUX THÈMES 2018

Des questions liées à notre alimentation sont au cœur des combats politiques de l'Alliance des organisations de défense des consommateurs.

### **Etiquetage**

#### **Feu vert pour la déclaration nutritionnelle**

Les consommateurs devraient pouvoir se renseigner facilement sur la qualité nutritive d'un aliment. Pourtant, en Suisse, il n'est pas obligatoire d'informer sur la teneur en sucres d'un produit, alors que cet additif est l'un des facteurs majeurs qui intervient dans le surpoids et les maladies métaboliques dont souffre la population. L'Alliance s'engage donc en faveur d'une indication du taux de sucres et d'un étiquetage nutritionnel coloré qui permet d'évaluer facilement la teneur en nutriments des denrées. Mais l'Alliance s'élève aussi contre l'étiquetage nutritionnel que de grandes entreprises agroalimentaires européennes sont en train de développer. Selon la signalétique de ces dernières en effet, des céréales pour enfants contenant 33,75% de sucres passeraient pour «saines». L'Alliance s'engage pour la mise en œuvre d'un système d'étiquetage nutritionnel qui soit le plus compréhensible pour les consommateurs suisses.

### **Provenance**

#### **Savoir d'où vient ce que l'on mange**

L'Alliance s'engage pour la provenance de l'ingrédient principal soit clairement indiquée. Trop d'emballages n'indiquent pas d'où viennent les matières premières, alors que les modes de production varient énormément d'un pays à l'autre. Les tomates de nos conserves viennent-elles d'Italie ou bien de Chine, le plus grand producteur mondial de ce fruit? La viande de poulet de nos plats préparés vient-elle de France ou du Brésil, dont la plus grande entreprise abat 16,3% de la production mondiale de volaille? Suite au horsegate, ce scandale qui a fait faire à de la viande de cheval le tour de l'Europe pour devenir de la viande de bœuf, les autorités avaient promis d'améliorer la transparence et l'information sur l'origine des ingrédients. Pourtant, la nouvelle législation alimentaire permet toujours de cacher des provenances dérangeantes. L'Alliance va donc doublement intervenir: auprès des distributeurs et des fabricants pour qu'ils déclarent la provenance de l'ingrédient principal sur les produits et auprès des autorités afin qu'elles soutiennent cette demande.

## **THÈMES DE 2017 POURSUIVIS EN 2018**

### **Protection des données**

#### **Une loi qui ne doit pas être un maillon faible**

La protection des données a bien occupé l'Alliance en 2017 et restera un thème important en 2018. Cette année, l'Alliance a travaillé sur un volet purement législatif, répondant en avril dernier à la consultation relative à la révision totale de la Loi sur la protection des données (LDP). Le message du Conseil fédéral relatif à la LDP a été publié en septembre 2017. En novembre, l'Alliance a été auditionnée par la Commission des institutions politiques du Conseil national. L'occasion de mettre en avant les points manquants de la révision: le principe d'opt-in, soit de décider du traitement de ses données personnelles, l'interdiction du couplage, soit le fait de payer un service ou un bien avec ses données, plutôt que de le monnayer, le droit à la portabilité ou encore l'interdiction des fichiers de solvabilité. L'an prochain, la loi sera traitée dans le détail, et l'Alliance mettra tout en œuvre pour que ces éléments favorables aux consommateurs figurent dans le projet. Sur le volet pratique, l'Alliance a aussi conseillé les consommateurs pour qu'ils puissent mieux protéger leurs données. Et, comme dans le cas Swisscom-Admeira, l'Alliance a fait en sorte que l'opérateur soit plus transparent dans la procédure d'opt-out.

### **Loi sur les télécoms**

#### **Une révision qui doit profiter aux consommateurs**

Le Parlement devra se pencher en 2018 sur la révision de la Loi sur les télécommunications (LTC). Elle est cruciale pour permettre d'améliorer le sort des consommateurs. De nombreuses mesures positives sont présentes dans le projet, même si elles auraient pu aller encore plus loin. Trois enjeux à cette révision: améliorer les offres et la protection des consommateurs, mais aussi permettre une meilleure régulation du marché afin de stimuler une saine concurrence. La régulation devrait pour sa part porter autant sur le vieux câble cuivré que sur le réseau mobile et la fibre optique. L'Alliance s'engagera activement pour que la révision de la LTC profite aux consommateurs et ne serve pas juste d'alibi.

### **Démarchage téléphonique**

#### **Vers la fin des appels indésirables**

En 2016, l'Alliance avait enregistré d'importants succès avec l'engagement de certains opérateurs à mettre en place une solution contre les appels indésirables. En 2017, d'autres opérateurs ont entrepris des démarches et Swisscom a étendu son filtre au réseau mobile, une première suisse en attendant que Netplus développe son offre. Au niveau parlementaire, la LTC devrait contraindre tous les opérateurs à lutter contre ces appels indésirables. Par ailleurs, différentes interventions parlementaires courent toujours pour tenter d'éradiquer le mal à la racine. Des victoires sont à attendre en 2018.

### **Billag**

#### **Restitution de la TVA payée en trop**

Début avril 2017, le Tribunal administratif fédéral a accepté les recours de quatre consommateurs contre la décision de l'Office fédéral de la communication (OFCOM) qui estimait que la TVA perçue en trop sur la redevance radio-TV n'avait pas à être remboursée rétroactivement. Suite à ce jugement, l'Alliance a rouvert les inscriptions à l'action groupée sur une plate-forme dédiée à cet effet. Ce sont donc aujourd'hui plus de 17'000 personnes qui se sont regroupées pour exiger un remboursement. Aujourd'hui, elles sont dans l'attente du jugement définitif du Tribunal fédéral puisque l'OFCOM a fait recours. L'Alliance attend avec intérêt ce jugement et se battra pour que tous les assujettis à la redevance en Suisse se voient remboursés ce montant dû.

## **Loi sur le droit d'auteur**

### **Une révision qui ne doit pas incriminer les consommateurs**

En 2017 s'est terminé le second round du groupe de travail sur la révision de la Loi sur le droit d'auteur (LDA). Un compromis a pu être trouvé entre les parties du groupe, à savoir les artistes, les producteurs, les utilisateurs, les consommateurs (dont l'Alliance faisait partie) et l'Administration. Le projet de révision de la LDA a été soumis aux Chambres par le Conseil fédéral fin novembre. Comme le demandait l'Alliance, le consommateur final ne pourra pas être sanctionné s'il télécharge illégalement des œuvres. En revanche, les hébergeurs de sites en Suisse devront effacer de leurs serveurs les contenus illégaux. Ils devront en outre veiller à ce que les contenus incriminés ne soient pas réintroduits. Mais rien ne figure concernant un encouragement à développer les catalogues légaux en Suisse, notamment par une limitation du geoblocking. Le dossier suivra son cours l'an prochain.

## **Surmédicalisation**

### **Une nouvelle association contre les traitements inutiles**

En 2017, l'Alliance a poursuivi ses efforts contre la surmédicalisation et la médecine inutile, en aidant les consommateurs à mieux orienter leurs choix, à travers la divulgation de recommandations et d'informations. Non seulement pour signaler les interventions et les pratiques les plus à risque de surconsommation, mais aussi dans le but de faire participer activement les patients au dialogue avec leur médecin. Dans ce cadre, l'Alliance a participé en juin à la fondation de l'association Smarter medicine – Choosing Wisely Switzerland dont l'objectif principal est de faire publier par chaque discipline médicale une liste d'au moins cinq traitements médicaux généralement inutiles. Ce qui porterait médecins et patients à déterminer ensemble s'il ne vaut pas mieux renoncer à un test ou un traitement sans valeur ajoutée, pouvant entraîner plus de risques que de bénéfices, de même que des coûts non justifiés. La nouvelle association a déjà publié plusieurs listes et a soutenu le symposium Choosing Wisely organisé à Lugano par l'Office cantonal des hôpitaux (EOC). En 2018, elle entend publier d'autres listes et lancer une campagne suisse d'information des patients sur les listes de prestations inutiles et sur leur usage dans le cadre de la relation médecin-patient. D'autres activités ont été lancées au niveau régional par l'Alliance dans le but d'améliorer la communication entre patients et opérateurs sanitaires (initiative washabich.ch soutenue par le SKS) ou le financement soutenable du secteur sanitaire (cantonalisation de l'assurance-maladie soutenue par la FRC).

## **Conditions générales abusives (art. 8 LCD)**

### **Un dossier en continu**

Les clauses en petits caractères ont souvent une portée extrêmement importante. Lors d'achats de produits ou de services, les droits et obligations sont prévus dans les conditions générales. Ce texte qui permet ainsi au vendeur de prévoir de nombreux devoirs, tout en excluant beaucoup de droits, ce dont le client n'est en général pas conscient. L'Alliance s'est engagée en 2017 pour qu'une équité soit garantie dans les conditions générales de différents domaines. Elle a ainsi étudié à la loupe les clauses des sites de rencontre, des opérateurs de téléphonie, d'Airbnb, des fitness, et bien d'autres. En 2018, elle se concentrera sur les conditions de transport des compagnies aériennes. Les clients, ayant réservé et payé des vols aller-retour, ne devraient pas devoir payer un billet supplémentaire lorsqu'ils ne font pas le vol aller. L'Alliance s'intéressera de plus aux conditions générales des banques et s'engagera contre les frais relatifs aux factures papier. Sur ce dernier point, le conseiller national Jacques-André Maire (PS/NE) a d'ores et déjà déposé une motion contre la pratique commerciale déloyale de la facturation de la facture papier.

## **BILAN 2017**

### **Assurance-maladie/modèles alternatifs**

#### **Lésés sans mise en garde**

Pour payer des primes moins élevées, 65% des assurés choisissent des modèles alternatifs de l'assurance de base. Mais l'extrême variété des conditions générales d'assurance de la centaine de produits intitulés «médecin de famille», «télémédecine» ou encore «réseau de soins» débouche sur une jungle illisible et truffée de pièges. De nombreux d'assurés ne sont dès lors pas conscients des clauses à respecter et des éventuelles sanctions liées à leur non-respect. Fin 2016, les membres de l'Alliance ont sensibilisé les consommateurs via leurs canaux d'information et de conseil. Ils sont aussi intervenus auprès du ministre Alain Berset, des parlementaires fédéraux, de l'Office fédéral de la santé publique et des assureurs pour demander un socle minimal de conditions contractuelles que tous les modèles alternatifs devraient respecter. Suite à ces revendications de l'Alliance, deux motions ont été déposées au Parlement (l'une a été rejetée, l'autre n'est pas encore traitée). Dans sa prise de position, le Conseil fédéral s'est montré ouvert à une meilleure régulation des modèles alternatifs. Autorités et assureurs n'étant pas très sensibles au thème, l'Alliance continuera à informer les consommateurs et à attirer leur attention sur l'importance de bien comprendre les conditions des différents modèles.

### **Repair Cafés**

#### **Ensemble contre le prêt-à-jeter**

Le mouvement engagé contre le vieillissement prématuré des produits et le gaspillage des ressources s'est à nouveau fortement développé en 2017. Ainsi, environ 120 Repair Cafés ont été organisés dans toute la Suisse en 2017: 67 en Suisse alémanique, 22 en Suisse romande et 31 au Tessin. Ce sont 40 événements de plus qu'en 2016. En collaboration avec les organisateurs de Repair Cafés de la Suisse entière, l'Alliance a également organisé sa deuxième journée nationale de la réparation le 28 octobre. A cette occasion, près de 1'500 objets ont été réparés dans plus de 30 lieux différents, permettant de sauver presque 4,5 tonnes de matériel de la poubelle. Le même jour, l'Alliance a lancé sa nouvelle plate-forme web – [repair-cafe.ch](http://repair-cafe.ch) – laquelle facilite la coordination et le lancement d'actions de réparation, donne une vue d'ensemble des initiatives existantes et permet aux personnes intéressées de trouver un Repair Café près de chez elles. Actuellement, quatre interventions parlementaires dont l'objectif est de prolonger la durée de vie des produits et d'améliorer leur réparabilité sont également en cours. Entièrement gratuits sauf pour les pièces détachées (gratuité limitée aux membres de l'ACSI au Tessin), les Repair Cafés permettent de réparer 60% des 250 objets amenés chaque mois. L'Alliance continuera à renforcer cet élan en 2018 grâce au soutien technique apporté aux acteurs de la réparation et à la transmission de son savoir-faire.

### **Labels régionaux**

#### **Un argument qui fait vendre**

Beaucoup de consommateurs font confiance aux produits de proximité. Voyant le potentiel commercial, fabricants et distributeurs ont mis en place des labels régionaux, chacun le sien. L'Alliance s'est attelée à analyser le sérieux des 55 labels régionaux disponibles en Suisse. Elle a évalué leur manière de définir le «régional», la provenance des ingrédients et l'indépendance des contrôles et certifications des entreprises. Au final, la majorité des 55 labels s'en sortent plutôt bien, tout en restant perfectibles. D'autres labels existent, appartenant à des distributeurs qui ont voulu profiter de cette niche commerciale, sans pour autant publier de cahier des charges, sans contrôle indépendants ni définition claire de la région. Ces labels doivent clairement être améliorés avant d'être utiles aux consommateurs.

## Sharing economy

### Que deviennent les droits des consommateurs?

L'économie du partage a été discutée cette année par les autorités politiques: le rapport du Conseil fédéral sur cette thématique, auquel avait participé l'Alliance, est sorti en début d'année. Ses conclusions sont modestes et la volonté de plutôt supprimer les lois que de les renforcer est présente. Néanmoins, la question des droits des consommateurs est évoquée, ce qui est un premier pas. Il faudra que cette préoccupation soit traduite dans les mesures concrètes qui seront prises. Plusieurs cantons planchent par exemple sur la question d'Uber et l'Alliance a participé aux discussions afin que la protection des consommateurs soit préservée dans ces nouvelles offres. L'Alliance continuera de participer aux débats, notamment sur l'hébergement et le transport routier puisque des propositions de loi sont attendues sur ce dernier sujet en 2018.

## Ilot de cherté

### L'initiative «Pour des prix équitables» sera soumise au peuple

La lutte contre l'ilot de cherté avance: quatre mois avant la clôture des délais, le comité d'initiative va déposer plus de 100'000 signatures à la Chancellerie. Le dépôt se fera le 12 décembre. Ainsi, le peuple devra se prononcer sur le texte. Le Parlement n'a pas souhaité prendre le problème à bras le corps et a choisi de perdre encore un an avant de traiter du sujet. Pourtant, une solution est urgente puisque de nombreux produits de consommation, comme les habits, les chaussures, les cosmétiques, les journaux sont bien plus élevés en Suisse qu'à l'étranger alors qu'il s'agit exactement des mêmes articles. Une différence qui n'a rien à voir avec les coûts de salaires ou de loyers. Il s'agit simplement de racket puisque des multinationales étrangères profitent du fort pouvoir d'achat helvétique pour vendre plus cher leurs biens aux entreprises suisses que dans les autres pays. Ce surcoût représente environ 50 milliards. Raison pour laquelle l'Alliance et d'autres partenaires avaient lancé en septembre 2016 l'initiative populaire contre l'ilot de cherté. «Pour des prix équitables» demande que les entreprises qui ont une position puissante sur le marché ne puissent plus imposer des prix fantaisistes, dans les magasins comme sur internet. La Loi sur les cartels et la Loi contre la concurrence déloyale seraient modifiées dans ce sens.

## Pratiques déloyales

### Dépôt de plaintes pénales et jolis succès

L'Alliance a poursuivi sa lutte en matière de pratiques abusives au sens de l'article 3 de la Loi contre la concurrence déloyale. Ainsi, elle a réussi à faire modifier les pratiques de Swisscom au sujet de la durée de la garantie des défauts pour certains produits Apple. Pour rappel, suite à un discours trompeur, les clients des Swisscom Shop pensaient devoir payer 29 francs pour bénéficier d'une deuxième année de garantie, alors que la loi prévoit une garantie légale de deux ans, et cela de manière gratuite. A côté de cela, six plaintes pénales ont été déposées dont deux d'entre elles ont été très médiatisées. Viagogo, société genevoise de revente de billet, a ainsi été dénoncée pénalement notamment en raison du fait qu'elle se fait passer pour la billetterie officielle. Résultat: les consommateurs dépensent jusqu'à trois fois plus que le prix du billet normal, sans compter les frais opaques, pour assister à un événement. Swisscom s'est vu dénoncer pour des frais de roaming présumés non dus pour des appels sur la combox. Trois autres plaintes concernent des pratiques visant à appâter les consommateurs par des cadeaux, primes ou autres consultations gratuites, pour soit les amener à conclure un achat de meuble, soit composer un numéro surtaxé. La dernière plainte concerne un annuaire bidon Local-search, qui joue de sa ressemblance avec les annuaires de Directories.

## Action collective

### Le Code de procédure civile bientôt revu

L'exemple du scandale VW le montre clairement: il y a dans le droit suisse une importante lacune. Lors de dommages de masse, il n'existe aucun moyen adéquat pour l'application des droits des personnes concernées, respectivement des lésés. Il est connu depuis longtemps que le particulier ne peut que rarement exercer ses droits. Une procédure judiciaire est bien souvent trop onéreuse, fastidieuse et éprouvante. Cette situation est particulièrement choquante, lorsque les consommateurs sont lésés par le comportement déloyal d'un grand prestataire. Dans le cadre de la prochaine révision du Code de procédure civile, des instruments juridiques appropriés devraient donc être mis en place pour permettre un recours collectif sans que l'individu ne prenne de risques financiers.

---

#### Renseignements complémentaires

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

SKS: Sara Stalder, Geschäftsleiterin, Tél. 078 710 27 13

ACSI: Laura Regazzoni, Segretaria generale, Tél. 079 725 14 18