

Lausanne, le 15 mars 2019

Journée internationale des droits des consommateurs

Nous, consommateurs, revendiquons...

Depuis 1983, la journée du 15 mars célèbre les droits des consommateurs. Réunies au sein d'une alliance nationale, la Fédération romande des consommateurs et ses consœurs alémanique et tessinoise demandent au Conseil fédéral et au Parlement de renforcer les droits des consommateurs. Ces derniers sont toujours le maillon faible en comparaison européenne. Des conditions d'assurance équitables, des primes maladie abordables et la fin des appels indésirables font partie des dix revendications de cette journée 2019.

1. Pour une diminution des frais de justice

L'accès à la justice et l'application du droit ne va pas de soi en Suisse. Dans la plupart des cas, seules les grosses entreprises ou les personnes physiques à la situation financière confortable peuvent se permettre une procédure devant un juge. L'Alliance demande à ce que les frais judiciaires et les avances de frais soient revus à la baisse, afin que chaque citoyen puisse se défendre.

2. Pour l'introduction d'un droit d'action collective dans la loi

Un consommateur lésé par une entreprise doit, aujourd'hui en Suisse, supporter seul les frais liés à l'introduction d'une action coûteuse, cela même lorsque plusieurs personnes sont concernées. Raison pour laquelle, nombre d'entre eux renoncent à faire valoir leurs droits. Quel message donne-t-on à ces entreprises qui s'en tirent à si bon compte? Pour remédier au problème, l'Alliance demande d'introduire un droit d'action collective dans la prochaine révision du Code de procédure civile. Il doit toutefois être pensé différemment de celui qui prévaut aux Etats-Unis, où certaines indemnités allouées lors de *class actions* dépassent toute proportion raisonnable.

3. Pour des contrats d'assurances équitables

La Loi sur le contrat d'assurance (LCA) est une vieille dame qui fête 111 ans d'existence. Elle comporte de graves déséquilibres s'agissant de la répartition des droits et obligations entre les compagnies d'assurance et les assurés, en défaveur de ces derniers. Il est impératif que ces inégalités soient corrigées dans le cadre de la révision législative afin qu'une loi moderne, équilibrée et respectueuse des consommateurs soit adoptée. La révision ne doit pas devenir l'occasion, pour les assureurs, de renforcer leur position.

4. Pour une véritable protection de la vie privée

Plus la digitalisation avance, plus les risques d'atteinte à la vie privée sont importants. L'Alliance demande de hauts standards de protection pour les informations personnelles. Sécurité et confidentialité des données par défaut, transparence, consentement libre doivent faire partie intégrante de la culture d'entreprise. Pour que la vie personnelle de chacun soit préservée, il est nécessaire d'avoir une loi forte dotant le Préposé fédéral à la protection des données de moyens et de pouvoirs accrus afin de lutter contre les pratiques abusives des entreprises.

5. Pour le droit à la réparation

L'Alliance revendique le droit fondamental à la réparation pour les biens de consommation. Cela inclut, par exemple, l'accès à des pièces de rechange bon marché (au moins cinq ans, si possible dix ans après la fin de la commercialisation d'un produit), mais aussi la possibilité d'ouvrir l'appareil sans le casser, sauf si des précautions de sécurité l'interdisent.

6. Pour plus de clarté au moment d'un achat

Les consommateurs doivent avoir un accès à des denrées alimentaires saines, sûres, durables et abordables. Ces exigences doivent également s'appliquer aux biens de consommation comme les cosmétiques, les jouets, les habits, etc. Seule une information claire concernant les effets sur la santé, la composition, le mode de production et l'origine permet aux consommateurs de prendre des décisions éclairées et responsables.

7. Pour lutter contre l'îlot de cherté

Depuis des années, les Suisses paient bien plus cher pour des produits absolument identiques en comparaison avec l'étranger. C'est le cas des cosmétiques, des magazines, des vêtements, des jouets ou des articles de sport. Les différences ne s'expliquent pas par des coûts plus élevés comme les salaires ou les loyers. L'Alliance demande que les prix des produits importés baissent et que les économies de coûts soient répercutées sur les clients. Dans ce but, l'Alliance a déposé avec d'autres partenaires en décembre 2017 l'initiative dite «Stop à l'îlot de cherté – pour des prix équitables» qui demande un renforcement de la Loi sur les cartels.

8. Pour la fin des appels indésirables

Malgré l'astérisque, les appels indésirables restent la première source des plaintes adressées aux organisations de consommateurs. L'Alliance demande que tous les opérateurs mettent en place un filtre, comme le font déjà Netplus et Swisscom. La mise en œuvre de la révision de la Loi sur les télécommunications (LTC) devra être stricte et éviter que des opérateurs puissent s'y soustraire. En outre, il convient de limiter le démarchage fait par les caisses maladie en particulier pour combattre le problème à la racine.

9. Pour des prestations abordables et un système de santé durable

Année après année, les primes maladie continuent d'augmenter. Ayant déjà atteint un niveau record en Europe, la part assumée par les assurés en Suisse ne semble pas prête de décroître. Pour de nombreux ménages, la charge devient insupportable. Les assurés font les frais d'un système bloqué par les intérêts divergents des assureurs, des fournisseurs de prestation et des fabricants de médicaments. Afin de maîtriser l'escalade, il faut mettre en place une gestion plus serrée de la qualité des prestations, un système de prix de référence pour les médicaments (dans une gamme plus large que les seuls génériques), un contrôle efficace et transparent des factures médicales, et une actualisation plus régulière des structures tarifaires.

10. Pour une assurance de base non discriminante

Certaines caisses maladie ont mis en service des applications pour smartphone, lesquelles offrent des baisses de primes aux assurés s'adonnant à une activité sportive ou accomplissant quotidiennement un certain nombre de pas. Les personnes atteintes dans leur santé, en situation de handicap, celles qui ne souhaitent simplement pas faire de sport ou ne possèdent pas de smartphone sont toutes discriminées. Cette remise en cause du principe de solidarité, pilier de la LAMal, doit être évitée. La protection des données individuelles doit également être garantie.