

Le rendez-vous international des consommateurs

L'occasion pour la FRC de révisiter vos droits et vos devoirs

Depuis 44 ans, les organisations de consommateurs des quatre coins de la planète – y compris la FRC – se mobilisent à cette occasion. Nous avons choisi cette année d'illustrer à la foi la dimension de ces droits et leur application concrète par notre association

VOTRE DROIT AU CHOIX

Il doit donner au consommateur accès à une variété de produits et services à des prix compétitifs et, lorsque la concurrence ne joue pas, lui garantir une qualité satisfaisante à des prix justes.

Un droit qui est déjà bien respecté en Suisse, mais la vigilance reste de mise. Lors de la démission de l'ancien M. Prix, des voix s'étaient élevées pour intégrer la Surveillance des prix à la Commission de la concurrence. La FRC s'est battue contre cette proposition. Mission accomplie puisque M. Prix a été confirmé dans sa fonction.

VOTRE DROIT À L'INFORMATION

Il doit fournir au consommateur les éléments qui lui permettent de faire un choix en connaissance de cause et le protéger de toute information trompeuse ou biaisée.

Les consommateurs doivent pouvoir choisir leur alimentation, avec ou sans OGM, en disposant de toutes les informations nécessaires. Raison pour laquelle la FRC a exigé – et obtenu – un étiquetage des produits contenant des OGM.

VOTRE DROIT À UN ENVIRONNEMENT SAIN

L'environnement physique doit être sauvegardé en favorisant la qualité de la vie, pour les générations présentes et futures. Les biens et services mis en vente devraient avoir le moins possible d'impact sur l'environnement, de l'obtention des matières premières jusqu'à l'élimination des déchets.

Pas toujours simple pour le consommateur. Notre enquête sur le recyclage dans les supermarchés a révélé que le tri des déchets peut tourner au casse-tête. Trier doit être un geste simple, presque automatique pour le consommateur, qui finance les infrastructures de collecte des déchets et leur recyclage avec les taxes prélevées sur les emballages. Il doit pouvoir rapporter ses déchets au point d'achat selon le principe « Acheté ici, collecté ici ».

VOTRE DROIT À LA RÉPARATION DES TORTS

Il garantit aux consommateurs un règlement équitable de leurs problèmes, impliquant la réparation des dommages subis et au besoin une aide judiciaire gratuite ou tout autre système adapté à de petits litiges.

Suite à de très nombreuses plaintes de consommateurs en matière de télécommunications, la FRC a poussé les opérateurs à mettre en place un organe de conciliation. C'est chose faite depuis mai 2005. L'ombudscom fonctionne comme un médiateur entre les consommateurs et les principaux opérateurs. La FRC collabore activement à cet organe, en tant que membre du comité directeur.



VOS DEVOIRS

Corollaire de ces droits, le consommateur a aussi des devoirs et des responsabilités. Le consommateur doit être :

- **averti**, prêt à s'informer
- **actif**, décidé à se défendre lorsque sa cause est juste
- **socialement responsable**, conscient de l'influence que son comportement peut avoir sur les autres citoyens
- **écologiquement responsable**, sensible aux effets que sa consommation peut avoir sur l'environnement
- **solidaire**, pour avoir la force de faire respecter les droits de tous les consommateurs.



Illustration Félix

VOTRE DROIT À L'ÉDUCATION

Il doit permettre aux consommateurs d'acquérir les connaissances et les techniques leur permettant d'être des consommateurs avertis.

FRC La première mission de la FRC est d'informer, de sensibiliser et de conseiller les consommateurs (tests, comparatifs). Elle explore les mécanismes du marché et met en lumière les astuces commerciales. La FRC donne aussi des conférences et des cours (droit de la consommation, budget, technologie OGM, assurance maladie, tests, etc.)

VOTRE DROIT À LA SÉCURITÉ

Il protège le consommateur contre tout produit, processus de production ou service pouvant menacer sa vie ou sa santé.

FRC Grâce à nos tests comparatifs, nous avons décelé récemment des doses de phtalates anormalement élevées dans un canard de bain – donc dangereux pour la santé des tout-petits – et obtenu son retrait du marché. Et nous dénonçons régulièrement les substances dangereuses dans nos produits d'utilisation quotidienne.

VOTRE DROIT D'ÊTRE ENTENDU

Il permet au consommateur d'être représenté aux niveaux où se prennent les décisions, afin que ses intérêts soient pris en considération.

FRC La FRC représente ses membres dans plusieurs commissions fédérales, notamment la Commission fédérale de la consommation. La FRC a participé dernièrement au renforcement du réseau de santé VD/GE, qui est un partenariat entre assureurs, médecins de famille et assurés. La FRC a obtenu que les assurés-patients soient représentés au sein du conseil consultatif. Une première!

Textes: Véronique Matthey, juriste

Photo Philippe Krauer



Delphine Centlivres entourée de Laurent Moreillon (à gauche) et Melchior Ehrler

NOUVEAU PRÉSIDENT à la Commission fédérale de la consommation

Delphine Centlivres, notre secrétaire générale a rencontré le 7 février dernier Melchior Ehrler, le nouveau président de la Commission fédérale de la consommation, en compagnie de M^e Laurent Moreillon, son prédécesseur. Ancien conseiller national PDC et ancien directeur de l'Union suisse des paysans, le Schwyzois Merchior Ehrler a présidé ce jour-là pour la première fois la séance de cette commission spécialisée dans la consommation. Aujourd'hui responsable d'une entreprise de consultants à Zurich, il a déjà siégé dans cette commission par le passé. Quant à M^e Laurent Moreillon, avocat et professeur de droit à Lausanne, il a pris la charge de cette commission fédérale en 1999 et a remis fin 2005 son mandat, en raison d'une surcharge de travail. La FRC souhaite la bienvenue au nouveau président et remercie M^e Moreillon pour l'excellent travail réalisé durant sa présidence.

J'achète mieux