

RAPPORT DU CONSEIL D'ETAT AU GRAND CONSEIL

sur le postulat Michèle Gay Vallotton demandant la mise en place d'une médiation pour les litiges de consommation

Rappel du postulat

L'expansion constante de l'activité économique au sein d'un marché intérieur implique qu'une part croissante des activités des consommateurs est soumise à des risques accrus. La multiplication des échanges transfrontaliers, des voyages, la numérisation du marché, l'utilisation de nouvelles technologies (e-commerce), les moyens de télécommunications mobiles, le télé-achat via la télévision numérique, sont en effet autant de sources concrètes d'augmentation et de complexité accrue des litiges de consommation.

Dans un contexte où tant les pratiques commerciales que les cultures et les modes de consommation diffèrent, tout porte à croire que cette évolution ira encore en s'accéléralant. En effet, une libéralisation accrue est prévue par deux instruments.

D'une part, la stratégie du Conseil fédéral d'harmonisation des normes techniques (avis du Conseil fédéral du 25 mai 2005 relatif à l'application unilatérale du principe "Cassis de Dijon", articles 28 à 30 du Traité sur la Communauté européenne) aura pour conséquence d'accepter la libre circulation en Suisse de tous les produits importés d'un Etat membre de l'UE, dans la mesure où il y est légalement commercialisé. Dans ce cadre, la seule limitation admise est la protection d'un intérêt public prépondérant tel que la santé publique.

D'autre part, la récente révision de la Loi sur le marché intérieur (LMI), adoptée le 15 juin 2005, prévoit une équivalence des réglementations cantonales et communales sur l'accès au marché. L'application du principe du canton de provenance consacré par cette révision signifie que toute personne exerçant une activité lucrative, conformément à son droit cantonal, est autorisée à s'établir partout en Suisse pour y exercer son activité. Concrètement, un restaurateur qui n'a besoin d'aucune formation pour exploiter pourra installer un restaurant dans le canton de Vaud, sans respecter les exigences de formation professionnelle vaudoises. Il pourra ainsi concurrencer les restaurateurs vaudois qui se plient à des exigences cantonales garanties d'un service de qualité pour les consommateurs. Il en va de même pour les naturopathes, les ramoneurs ou pour les écoles privées, pour ne citer que quelques exemples.

En réalité, le système tel que révisé par la LMI risque de provoquer une sérieuse sous-enchère pour toutes les normes de police et de formation ayant pour but de garantir aux consommateurs des prestations de bonne qualité.

Vue sous cet angle, et sans mesures compensatoires pour les consommateurs, la conjugaison de l'accroissement des échanges, notamment sous leurs nouvelles formes, et de l'accéléralation de la libéralisation, pourraient bien se faire au prix d'une perte de qualité des services et des droits des consommateurs, ainsi que d'une augmentation notable des litiges de consommation.

Face à cette nouvelle donne, il convient de protéger de manière adéquate et concrète l'intérêt des consommateurs. De fait, le droit constitutionnel fédéral et cantonal leur reconnaît certains droits. Toutefois, pour que ceux-ci soient ancrés dans la réalité, il est impératif de disposer de mécanismes qui garantissent leur exercice réel. L'un des principaux enjeux actuels consiste donc à créer les conditions permettant aux consommateurs de résoudre les litiges en constante augmentation, auxquels ils sont confrontés.

Afin de renforcer leurs droits, les consommateurs ont besoin d'un système de résolution des litiges rapide, efficace et financièrement abordable, pour éviter l'accès à des tribunaux surchargés, notamment dans les cas où l'enjeu économique de faible importance peut rendre une procédure judiciaire classique démesurée et son coût disproportionné.

Actuellement, plusieurs obstacles sont à relever : coût de la consultation juridique, coût de la représentation judiciaire, des frais de justice, des expertises éventuelles, risque de devoir assurer les dépens pour la partie adverse en cas de rejet de l'action, attente de plusieurs mois pour obtenir une décision, formalisme, complexité des litiges transnationaux, etc. Face à ces difficultés, de nombreux consommateurs renoncent à faire valoir leurs droits.

Tendance lourde dans l'évolution de la justice tant sur le plan international que fédéral et cantonal, la médiation offre des solutions à ces problèmes avec des avantages non négligeables, aussi bien pour le justiciable que pour l'Etat.

En effet, d'un côté ce mode de résolution des litiges est moins onéreux pour l'Etat, car il allège les charges de la justice et, de l'autre, il augmente la confiance des justiciables envers l'autorité. C'est pourquoi, un peu partout, les autorités ont pris conscience que la médiation est devenue un réel besoin de société et c'est en matière de consommation qu'elle connaît ses plus francs succès (Euroguichet de Kehl, etc.). En pratique, presque tous les pays européens ont amélioré les droits des consommateurs par la médiation et son système à l'amiable.

En Suisse, il n'y a pas eu au niveau fédéral de compromis politique permettant d'envisager un système de médiation pour les litiges de consommation, mais le débat n'est pas clos (cf. les discussions actuelles concernant la révision de la Loi sur l'information des consommateurs). Plus généralement, la Fédération suisse des avocats a établi des directives pour la médiation en vigueur depuis le 1^{er} juillet 2005 pour harmoniser l'usage de la médiation. De récentes révisions législatives cantonales consacrent également divers dispositifs permettant de les mettre en place (cf. révision de la Loi sur la procédure civile genevoise sur la médiation civile, ordonnance fribourgeoise sur la médiation dans la juridiction pénale des mineurs, etc.).

Dans le canton de Vaud, plusieurs postulats ont déjà illustré la nécessité de faciliter la résolution extrajudiciaire des conflits. En outre, l'Etat a déjà mis en place un Bureau cantonal de médiation en matière d'administration judiciaire et en matière administrative. Cependant, notre canton a pris du retard face à cette évolution de la justice, en particulier en matière de consommateurs.

A l'appui des articles 43 et 66 de la Constitution vaudoise, la présente motion demande la mise en place d'une médiation pour les litiges de consommation, en vue de préserver et améliorer les intérêts des consommateurs dans un contexte de plus en plus libéralisé, où les litiges sont en augmentation et se complexifient.

Cheseaux, le 14 mars 2006

(Signé) Michèle Gay Vallotton

Réponse du Conseil d'Etat

Le 28 mars 2006, Mme la députée Michèle Gay Vallotton a développé une motion demandant la mise en place d'une médiation pour les litiges de consommation. Le 7 novembre 2006, suivant l'avis unanime de sa commission, le Grand Conseil a accepté que la motion initiale soit transformée en postulat et l'a renvoyée au Conseil d'Etat pour étude et rapport.

1. Les litiges de consommation

Le postulat porte sur des litiges entre consommateurs et fournisseurs de biens ou de services tels que banques, établissements publics, assurances, entreprises de télécommunications, agences de voyages, etc. Ces litiges sont en augmentation constante, due à la globalisation du commerce et aux nouveaux moyens d'échanges (e-commerce, télé-achat, etc).

Dans ce contexte, la principale organisation consumériste romande, la Fédération romande des consommateurs (FRC), enregistre chaque année environ 5'000 contacts concernant des litiges potentiels (50% se rapportent à des biens de consommation, alors que les modes de vente, les assurances, les mandats et les garanties représentent chacun 10%, le solde se partageant entre les télécommunications, la publicité et le tourisme). Parmi ces contacts, environ 200 cas de litiges justifient l'ouverture d'un dossier par la FRC. Les cas spécifiquement vaudois sont d'environ une centaine. Ce nombre est inférieur à la réalité, car de nombreux consommateurs lésés ne recourent pas aux bons soins de cette organisation.

Face à de tels litiges, les consommateurs hésitent souvent à adopter la voie judiciaire, perçue comme lourde et onéreuse. Il y a pourtant une forte attente dans ce domaine, les plaignants se trouvant souvent démunis face aux prestataires de biens ou de services mis en cause.

2. Les solutions extra-judiciaires de Règlement des litiges

2.1 Généralités

Les pays anglo-saxons connaissent depuis très longtemps des "Modes alternatifs de règlement des litiges", abrégés MARL. Il s'agit de techniques extra-judiciaires permettant de régler des différends aussi bien en matière civile que commerciale, parmi lesquelles on compte la médiation, la conciliation et l'arbitrage. Le terme alternatif doit être compris par rapport à la justice traditionnelle, l'objectif étant de créer une relation directe entre les parties pour trouver une solution au conflit. Dans ces processus, un tiers neutre intervient de manière active et propose ou impose une solution aux parties, ou il tente de les rapprocher en leur laissant l'opportunité de trouver une solution consensuelle.

Dans le domaine des litiges de consommation, la médiation est le processus le plus fréquemment utilisé : elle constitue une tentative de rapprochement des parties en conflit par un tiers indépendant. Si la médiation n'aboutit pas à un accord amiable, les parties peuvent décider de faire valoir leurs droits en faisant appel à la voie judiciaire. Le médiateur, tout en ayant un devoir de confidentialité, n'a toutefois aucun pouvoir de décision.

2.2 Situation au sein de l'Union européenne

En 2002, la Commission de l'Union européenne a présenté un livre vert sur les modes alternatifs de résolution des conflits relevant du droit civil et commercial, qui dressait un bilan de la situation dans ce domaine au sein de l'Union européenne. Ce livre vert a été précédé, en 2001, de documents axés plus spécifiquement sur le droit de la consommation (Recommandation 2001/310/CE de la Commission du 4 avril 2001 relative aux principes applicables aux organes extrajudiciaires chargés de la résolution consensuelle des litiges de consommation, et Communication de la commission du 4 avril 2001 relative à l'élargissement de l'accès des consommateurs aux autres systèmes de résolution des litiges - COM(2001) 161).

Sur ces bases, une directive a été récemment arrêtée, portant notamment sur les litiges de consommation (Directive 2008/52/CE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2008 sur certains aspects de la médiation en matière civile et commerciale). Cette réglementation a pour objet de faciliter l'accès à des procédures alternatives de résolution des litiges et de favoriser le règlement amiable de ces derniers en encourageant le recours à la médiation et en garantissant une articulation satisfaisante entre la médiation et les procédures judiciaires. Elle établit une législation-cadre qui porte en particulier sur les aspects essentiels de la procédure civile pour faire en sorte que les parties qui y recourent puissent se fonder sur un cadre juridique prévisible.

Cette directive s'applique à la médiation des litiges transfrontaliers, mais également aux processus de

médiation internes des Etats membres. Ceux-ci doivent mettre en vigueur les dispositions législatives, réglementaires et administratives nécessaires pour transposer la directive 2008/52/CE dans leurs droits nationaux avant le 21 mai 2011.

Parallèlement à ces travaux législatifs, l'Union européenne a mis sur pied un réseau des centres européens des consommateurs (Réseau CEC), issu de la fusion des "Euroguichets" de consommateurs avec le réseau extra-judiciaire européen. Le réseau CEC a pour but de fournir des informations et des conseils sur les achats transfrontaliers, sur place ou en ligne, et d'apporter de l'aide dans le traitement des plaintes en matière de consommation. Ce réseau comporte 29 centres (représentant les 27 Etats membres ainsi que l'Islande et la Norvège) et a traité plus de 55'000 dossiers en 2007.

3. Les bases légales existantes

Le législateur fédéral a identifié le problème soulevé par la postulante il y a déjà plusieurs années. Il a recommandé la fixation de procédures de résolution simple et rapide des litiges de consommation dans *l'ordonnance fixant la valeur litigieuse déterminante dans les procédures en matière de protection des consommateurs et de concurrence déloyale* (RS 944.8). Son article premier dispose que "Les cantons établissent une procédure de conciliation ou une procédure judiciaire simple et rapide s'appliquant, jusqu'à concurrence d'une valeur litigieuse de 20 000 francs, aux différends qui découlent de contrats conclus entre consommateurs et fournisseurs. La valeur litigieuse se détermine d'après le montant de la demande, quelles que soient les conclusions reconventionnelles."

Le droit vaudois a dès lors traité des litiges de consommation dans la *loi sur la procédure judiciaire en matière de protection des consommateurs et de concurrence déloyale* (LPJCD, RSV 944.11). Celle-ci prévoit que "Les contestations de droit civil relatives aux contrats conclus entre consommateurs et fournisseurs relèvent du président du tribunal d'arrondissement, dans les cas où la valeur litigieuse dépasse le maximum de la compétence des juges de paix sans atteindre celle du tribunal d'arrondissement".

Le droit vaudois, à l'instar de la grande majorité des cantons, ne prévoit donc que la voie judiciaire en matière de litiges de consommation. A l'inverse, le droit européen recommande l'usage de modes alternatifs de résolution des litiges - les MARL - dans ce domaine. (Recommandation de la Commission 2001/310/CE).

Pour concrétiser cette recommandation européenne, le Conseil fédéral a élaboré un projet de révision de la *loi fédérale sur l'information et la protection des consommatrices et consommateurs* (LIC), mis en consultation en 2004. Cette loi prévoyait notamment que la Confédération mette en place un système de coordination des diverses procédures de résolution extra-judiciaire des litiges de consommation et assure une information suffisante de l'existence de ces moyens auprès des cantons et des particuliers. Le Bureau fédéral de la consommation était chargé de collecter les informations relatives aux MARL existants et de les tenir à disposition des intéressés.

Ce projet a suscité de vives réactions, souvent contradictoires. S'agissant du volet consacré à la résolution extra-judiciaire des litiges, la plupart des remarques ont eu trait aux conséquences financières d'un tel système et à la nécessité d'une réglementation étatique dans ce domaine. Au vu des divergences profondes issues de la procédure de consultation, le Conseil fédéral a retiré ce projet.

Le 9 juin 2008, le Département fédéral de l'économie a mis en consultation une modification de la loi contre la concurrence déloyale (LCD), reprenant divers éléments du projet de LIC. Bien qu'il ne reprenne pas la mise en place des modes de résolution extra-judiciaire des litiges, ce projet de modification de la LCD n'en comble pas moins certaines lacunes en matière de droit de la consommation. Parmi les nouveautés proposées, on peut citer :

- la répression des abus en matière de répertoires d'adresses et de registres professionnels
- la réglementation des systèmes pyramidaux de vente et de distribution (systèmes "boule de neige")
- la lutte contre les conditions générales abusives en matière de contrats

- l'extension du droit d'intenter action de la Confédération
- la coopération avec les autorités étrangères concernant les pratiques déloyales transfrontières.

En cas d'acceptation de ce projet, le nombre de litiges de la consommation pourrait sensiblement diminuer.

4. Les solutions de résolution extra-judiciaire des litiges déjà en place

Le domaine de la résolution des litiges en matière de biens et services est sectoriellement bien couvert en Suisse. Ces litiges sont traités par des médiateurs, conciliateurs ou ombudsmen engagés par les régies fédérales, par les associations économiques faitières ou par l'Etat. Parmi l'existant, on peut citer :

4.1 Ombudsman de la branche suisse du voyage

De nombreux litiges entre voyageurs et voyagistes sont traités par l'ombudsman de la branche suisse du voyage. Ils concernent principalement l'hébergement, les excursions faites pendant des vacances à l'étranger et les questions de transport. L'ombudsman met ses services à disposition des clients et des clientes qui ont des litiges avec la branche suisse du voyage au sens le plus large du terme et qui ne savent pas comment faire valoir leurs droits.

4.2 Ombudsman en matière d'assurances privées

En cas de litige avec un assureur privé, quel que soit le type d'assurance, les assurés peuvent s'adresser à l'ombudsman de l'assurance privée et de la SUVA. Les problèmes traités peuvent porter sur le contenu et la délimitation de la couverture d'une police, le montant d'une indemnité, ou de nombreuses autres sources de désaccord avec une compagnie d'assurance.

4.3 Ombudsman de l'assurance-maladie sociale

L'Ombudsman s'occupe pratiquement de toutes les questions et de tous les problèmes pouvant surgir entre assurés et caisses-maladie. Sa compétence s'étend aussi bien à l'assurance obligatoire des soins qu'aux assurances complémentaires et l'assurance-indemnités journalières pratiquées par les caisses-maladie et leurs partenaires.

4.4 Ombudsman des banques suisses

La plupart des demandes adressées à l'ombudsman des banques suisses concernent la bourse, les titres et les dépôts. En cas de litige avec leur banque, les clients insatisfaits peuvent s'adresser à l'ombudsman des banques.

4.5 Service de médiation des transports publics

Chaque utilisateur et utilisatrice des transports publics peut s'adresser au Service de médiation des transports publics en cas de conflit avec une entreprise de transport.

4.6 Commission suisse pour la loyauté dans la publicité

Toute communication commerciale (qu'il s'agisse de publicité directe ou indirecte, de parrainage, de promotion des ventes ou de relations publiques) qui est ressentie comme déloyale peut être dénoncée auprès de la Commission suisse pour la loyauté. La commission se fonde dans ses jugements sur les dispositions légales concernant la loyauté dans les transactions commerciales. Sont considérées en particulier comme déloyales les publicités qui induisent en erreur, les offres et prix d'appel trompeurs, les publicités contenant des données inexacts, ainsi que l'exploitation de prestations de tiers.

4.7 Organe paritaire de conciliation dans le secteur des textiles

L'Organe paritaire de l'Association suisse des entreprises d'entretien des textiles, en collaboration avec Swiss Fashion Stores (ancienne Association des détaillants en textiles) est chargé de résoudre de façon rapide, efficace et peu coûteuse les cas litigieux relatifs à l'entretien des textiles survenus entre clients et commerçants de la branche textile (traitement inapproprié ou qualité défectueuse, par exemple).

4.8 Office de conciliation des télécommunications

L' Office de conciliation des télécommunications (ombudscom) sert d'intermédiaire entre les consommateurs et les prestataires de services de télécommunications suisses en cas de différend qu'ils ne parviennent pas à régler de manière satisfaisante.

4.9 Office de médiation de l'hôtellerie suisse

L'office de médiation traite les demandes et les réclamations concernant l'ensemble de l'hôtellerie suisse. Ses services sont gratuits pour les hôtes et les hôteliers.

4.10 Médiation de GastroVaud

GastroVaud, organe faîtière de la restauration vaudoise, traite chaque année plusieurs centaines de plaintes relatives à des établissements publics. Plus de 95% des cas qui lui sont soumis sont résolus de manière extra-judiciaire.

4.11 Bureau cantonal de médiation administrative

Le Bureau cantonal de médiation administrative est ouvert à toutes les personnes, indépendamment de leur domicile ou de leur nationalité, qui désirent exposer un problème qu'elles rencontrent avec l'administration cantonale vaudoise.

4.12 Bureau cantonal de médiation en matière d'administration judiciaire

Le Bureau cantonal de médiation en matière d'administration judiciaire est ouvert à toutes les personnes, indépendamment de leur domicile ou de leur nationalité, qui désirent exposer un problème qu'elles rencontrent avec les offices judiciaires vaudois.

4.13 Bureau cantonal de médiation santé

Le Bureau cantonal de médiation santé est ouvert à toutes les personnes qui vivent un conflit avec un professionnel de la santé ou une institution de soins et qui souhaitent le résoudre. Il s'adresse notamment aux patients soignés dans une institution de soins ou à domicile, qui ont consulté un professionnel de la santé ou qui résident dans un établissement médico-social et qui pensent que leurs droits ne sont pas respectés.

4.14 Offices de conciliation de l'Union professionnelle suisse de l'automobile

Les membres de l'union professionnelle suisse de l'automobile (UPSA) adhèrent à un code d'honneur prohibant les pratiques commerciales douteuses. En cas de litige, les clients peuvent recourir aux offices de conciliation créés par les sections de l'UPSA en collaboration avec les clubs d'automobilistes (TCS et ACS).

4.15 Surveillance des prix

La Surveillance des prix analyse l'existence éventuelle d'abus de prix en cas de concurrence restreinte ou inexistante. Cela est le cas lorsque les prix sont fixés par des entreprises puissantes sur les marchés ou par des monopoles tels que les réseaux d'électricité, d'eau et d'épuration ou les téléseaux. Les prix administrés comme les émoluments, les prix des médicaments ou les tarifs des entreprises publiques sont également du ressort de la surveillance des prix. Lorsqu'un litige relève du cadre précité, chaque consommateur peut recourir aux services de la Surveillance des prix.

4.16 Traitement des litiges liés à des transactions électroniques

La Commission européenne soutient une démarche de résolution électronique des conflits pour les consommateurs, appelée ECODIR. Elle fournit aux consommateurs et aux entreprises un service rapide, efficace et gratuit de prévention et de résolution des conflits en ligne. ECODIR vise tout litige lié à une transaction passée sur Internet et repose sur la négociation ou la médiation.

Dans le cas des litiges impliquant une entreprise domiciliée en France, l'organisme "MédiateurDuNet" est notamment compétent pour les achats en ligne (non livraison d'un bien ou d'un service, non conformité d'un bien ou d'un service, découverte de vices cachés) ainsi que pour les différends entre consommateurs (transaction qui se déroule mal entre un acheteur et un vendeur sur le site d'une plate-forme de mise en relation).

Ces instruments sont également à disposition des consommateurs suisses en cas de litige avec une entreprise ou un prestataire de services européen.

4.17 Conciliation et tribunal arbitral de la construction et de l'immobilier

L'Association suisse des propriétaires fonciers, la Société suisse des entrepreneurs ainsi que la Société suisse des ingénieurs et des architectes ont créé des organes permettant une résolution simple, rapide et avantageuse des conflits dans le domaine de la construction et de l'immobilier. Ces organes sont destinés à régler les litiges entre propriétaires et professionnels de la construction et/ou de l'immobilier, ainsi qu'entre les parties à un contrat de bail commercial.

4.18 Office de conciliation de l'Association des entreprises électriques suisses

L'office de conciliation a pour but de résoudre les litiges arbitrables au sein de la branche électrique ou avec des représentants de la branche, d'un commun accord et de manière extrajudiciaire. Toute personne peut faire appel à l'office de conciliation, même les personnes privées et les entreprises qui ne sont pas membres de l'Association des entreprises électriques suisses.

4.19 Offices de médiation des Commissions d'expertise médico-dentaire

La Commission d'expertise médico-dentaire de la Société suisse d'odonto-stomatologie dispose d'un bureau d'arbitrage neutre qui peut répondre aux demandes directement. Une telle démarche est gratuite. La procédure ne peut être poursuivie que si le patient et son médecin-dentiste ont essayé de s'entendre. Ce n'est qu'en cas d'échec que la Commission peut soumettre la facture d'honoraires et les prestations à une expertise et ouvrir une procédure de conciliation. Cette partie de la procédure n'est en règle générale plus gratuite.

4.20 Ombudsman de l'association suisse des services funéraires

Afin d'éviter des litiges longs et coûteux, l'association suisse des services funéraires a créé un poste d'ombudsman qui se propose d'intervenir en toute neutralité entre les parties concernées. Les prestations de l'ombudsman sont gratuites pour les parties en litige.

4.21 Médiateur de l'Office fédéral de l'aviation civile

Les problèmes en matière d'embarquement, d'annulation ou de retard doivent en premier lieu être réglés avec la compagnie assurant le vol. Si le voyageur n'a pas eu gain de cause auprès de cette compagnie, il peut s'adresser au médiateur de l'Office fédéral de l'aviation civile.

4.22 Médiateurs de la Société des vétérinaires suisses

Les sections régionales de la Société des vétérinaires suisses (SVS) sont chargées de traiter en première instance d'éventuelles plaintes de la clientèle. Si une telle plainte est dirigée contre un vétérinaire qui n'appartient à aucune section régionale ou en cas de désaccord sur le traitement d'une telle plainte, celle-ci est transmise au médiateur SVS pour les plaintes de la clientèle.

5. La mise sur pied d'une solution cantonale

5.1 Création d'un Bureau cantonal de médiation en matière de litiges de consommation

Un tel bureau nécessiterait la création d'une base légale définissant le statut et les compétences de la médiatrice ou du médiateur et la modification de la loi vaudoise sur la procédure judiciaire en matière de protection des consommateurs et de concurrence déloyale. La médiatrice ou le médiateur pourrait collaborer avec les trois autres instances de médiation de l'Etat (administrative, santé et judiciaire).

Sur la base des données fournies par la FRC, le nombre de dossiers de litiges de la consommation à traiter peut être estimé à 150 par an. Leur traitement représenterait une charge de travail estimée au minimum à 0,7 ETP de médiateur et 0,5 ETP de secrétaire. Les frais de base pourraient ainsi être estimés comme suit :

Frais de personnel	Fr.140'000.-
Frais de fonctionnement et d'équipement	Fr.35'000.-

Location de locaux	Fr.15'000.-
Total	Fr.190'000.-

On constate que les frais encourus seraient d'environ Fr. 1'270.- par dossier, ce qui est en moyenne bien supérieur aux sommes en jeu dans les litiges de consommation.

Les avantages d'un tel organisme seraient les suivants :

- un médiateur en litiges de consommation répondrait à l'attente des citoyens,
- une telle solution anticiperait l'évolution du droit de la consommation et serait un exemple pour les autres cantons.

Les inconvénients d'un tel système seraient, quant à eux, les suivants :

- le coût d'une telle solution est élevé par rapport aux bénéfices qu'en retireraient les usagers,
- la médiation serait exclusivement réservée aux consommateurs et entreprises vaudois, car on ne saurait concevoir que cet organisme cantonal traite de dossiers dont les deux parties proviendraient d'autres régions de Suisse,
- en cas de conflit avec une entreprise sise en dehors du canton, voire de la Suisse, il pourrait s'avérer difficile de convaincre celle-ci de se soumettre à une telle médiation. Au surplus, si l'entreprise n'est pas de bonne foi (ce qui est fréquemment le cas dans les litiges de consommation liés aux achats à distance), toute médiation est au départ vouée à l'échec.

5.2 Création d'un point de contact en matière de litiges de la consommation

Comme le démontre la liste des organes de résolution extra-judiciaire des litiges déjà en place (voir chap. 4), un grand nombre de dossiers pourraient être traités par ces derniers. Les litiges transnationaux (télé-achat à l'étranger, e-commerce) pourraient eux-aussi être traités par l'entremise des partenaires du réseau CEC (cf. § 4.16).

Une liste des organismes existants pourrait être tenue à jour par le Service de la consommation et des affaires vétérinaires, qui pourrait la publier sur son site Internet et la communiquer aux consommateurs parties à un litige de la consommation. Cette solution reprendrait, au niveau cantonal, une partie du projet qui avait été refusé lors de la consultation relative à la LIC (voir chap. 3).

Une telle solution pourrait être mise sur pied sans engagement de moyens ni de personnel supplémentaire.

6. CONCLUSIONS

Vu ce qui précède, le Conseil d'Etat estime que la création d'un bureau cantonal de médiation en matière de litiges de consommation n'est pas adéquate, mais que l'exploitation et la mise à disposition d'une liste des organes existants dans ce domaine pourrait être confiée au Service de la consommation et des affaires vétérinaires.

Il propose dès lors au Grand Conseil de prendre acte du présent rapport comme réponse au postulat de Mme la Députée Michèle Gay Vallotton.

Ainsi adopté, en séance du Conseil d'Etat, à Lausanne, le 17 septembre 2008.

Le président :

P. Broulis

Le chancelier :

V. Grandjean