

## **RAPPORT DE LA COMMISSION**

**chargée d'examiner l'objet suivant:**

### **Rapport du Conseil d'Etat sur le postulat Michèle Gay Vallotton et consorts demandant la mise en place d'une médiation pour les litiges de consommation**

Votre commission s'est réunie le 27 novembre 2008, de 9 h 00 à 10 h 30, en présence de Mme Jacqueline de Quattro, cheffe du Département de la sécurité et de l'environnement (DSE), de Mmes Stéphanie Apothéloz, Martine Fiora-Guttmann, Michèle Gay Vallotton, Florence Golaz, Claudine Wyssa et Sandrine Bavaud, présidente de commission, de MM. Jean-Robert Aebi, Pierre-Alain Favrod et Alain Monod, et de M. Bernard Klein, chef du Service de la consommation et des affaires vétérinaires (SCAV), qui s'est chargé du procès-verbal et que nous remercions.

#### **Rappel de l'objet**

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

#### **Réponse du département**

L'augmentation des litiges de consommation est reconnue, mais le coût et la vocation purement cantonale d'un organe de médiation sont des obstacles importants. Le Conseil d'Etat préfère instaurer une "**porte d'entrée**" au sein d'un service existant, qui pourrait mettre à disposition les adresses des organes de résolution extrajudiciaires des litiges et fournir au besoin les renseignements souhaités. En d'autres termes, cette porte d'entrée aurait une fonction d'"aiguillage."

#### **Examen du rapport**

Pour des membres de la commission, une médiation a pour objectif principal de permettre aux parties en conflit de trouver d'entente commune une solution acceptable. Un tel processus permet ainsi de diminuer les frustrations et donc les risques de dérapages qui peuvent attenter à la sécurité publique, fragiliser la cohésion sociale. Dans un bon nombre de domaines, par ailleurs, la médiation est une démarche reconnue par les milieux économiques.

Souvent, les litiges portant sur des montants modestes, les lésés craignent d'intenter une action en justice dont les coûts peuvent être importants, d'où la nécessité également de mettre en place un organe de médiation pour les litiges de consommation. La médiation permettant aux parties en conflit d'entrer en dialogue, une telle structure permettrait ainsi de favoriser un processus de responsabilisation.

Un service de médiation pourrait également permettre de regrouper les plaintes et d'agir lors d'abus avérés. Sur ce point, il s'agirait encore de réfléchir si la structure demandée devrait prendre la

forme d'une médiation horizontale (neutralité de l'instance) ou verticale (possibilité d'intervention autoritaire). D'autre part, si les coûts engendrés par la mise en place d'un bureau de médiation pour les litiges de consommation ont été soulevés, la nécessité de distinguer les coûts sur le court terme et sur le long terme a également été évoquée.

Si l'augmentation des litiges de consommation est reconnue par la plupart des commissaires, certains et certaines estiment toutefois que les frustrations doivent être gérées par les personnes elles-mêmes et non pas à l'aide d'une tierce instance qui, en l'occurrence, reviendrait à "rajouter une couche supplémentaire" et à assister les gens. Hors Etat, il existe déjà suffisamment de structures auxquelles les consommateurs et consommatrices peuvent s'adresser.

L'inefficacité de la médiation a également été évoquée pour les situations particulièrement malhonnêtes pouvant émaner aussi bien des commerces que des clientes et clients. Il a effectivement été rappelé qu'une médiation ne pouvait être entreprise que si les parties en conflit étaient volontaires : pour ces situations, il vaut donc la peine de tout mettre en œuvre.

La question de la territorialité, d'un organe valdo-vaudois s'est également posée. Si des commissaires estiment que le canton de Vaud doit montrer l'exemple, d'autres pourraient éventuellement souscrire à un organe fédéral, voire intercantonal. Pour mieux cerner cet objet, il a été tenté d'effectuer un parallélisme avec notre système judiciaire. En conclusion, la cheffe de département a proposé, si tel était le souhait du Grand Conseil, que cette question soit portée à l'ordre du jour des rencontres entre les parlementaires vaudois et le Conseil d'Etat. Néanmoins, les partis devraient aussi faire des propositions à leurs propres groupes parlementaires fédéraux.

Concernant la "porte d'entrée" proposée par le département, celle-ci est saluée bien qu'elle ne réponde pas à la demande du postulat. Par ailleurs, le manque d'exhaustivité des instances répertoriées dans le rapport du Conseil d'Etat a été relevé. Il s'agira donc de compléter la liste existante, notamment en ce qui concerne les organes portant sur les litiges de consommation (les organes évoqués par le Conseil d'Etat portent principalement sur les services alors que 50% des litiges portent sur des biens de consommation), ainsi que sur les structures développées par les commerces. Enfin, il s'agira de rendre visible l'accès à cette porte d'entrée.

### **En conclusion**

Cinq commissaires acceptent de prendre acte du rapport du Conseil d'Etat étant donné qu'il n'y a pas lieu de compléter les procédures existantes par une structure de médiation en cas de litiges de consommation et qu'il s'agit prioritairement de responsabiliser les gens. Les quatre autres commissaires, dont la rapportrice, refusent de prendre acte de ce rapport. En effet, la proposition de créer une porte d'entrée, même si elle offre des possibilités concrètes de solutions à des problèmes réels, demeure insuffisante vu l'augmentation croissante des litiges de consommation.

Indépendamment des divergences, les commissaires souhaitent que le carnet de références de la "porte d'entrée" proposée par le Conseil d'Etat soit complété et son accessibilité facilitée.

**Par 5 voix, contre 4, la commission accepte le rapport du Conseil d'Etat.**

Lausanne, le 3 mars 2009.

La rapportrice :  
(Signé) *Sandrine Bavaud*