



Table ronde du 13 mars 2025

Les consommateurs mis à nu : Chances et risques de la personnalisation par la technologie

Grâce à la personnalisation, les systèmes d'optimisation et de recommandation peuvent offrir de réels avantages aux consommateurs. Cependant, ces technologies comportent aussi des risques. En cas d'échec du cadre législatif en vigueur, il est essentiel de réfléchir à des ajustements pour éviter des dommages dans l'avenir.

Parmi les préoccupations majeures figurent une certaine perte de contrôle des consommateurs en raison d'un déséquilibre des connaissances et des pouvoirs, ainsi que l'accentuation des vulnérabilités face aux environnements algorithmiques. Ces questions sont particulièrement sensibles lorsqu'elles touchent des services essentiels comme la santé, le logement, l'électricité, le chauffage, l'éducation, etc.

En Suisse, la majorité des textes légaux en matière de droit de la consommation s'inspirent du programme politique européen, lui-même issu de la célèbre déclaration du Président Kennedy du 15 mars 1962. Ces textes ont été élaborés dans un contexte d'économie industrielle, radicalement différent de l'économie numérique d'aujourd'hui. Sont-ils encore adaptés aux risques et défis auxquels les consommateurs sont confrontés dans notre ère numérique ?

A l'occasion de la journée mondiale des consommateurs 2025, la Commission fédérale de la consommation organise une Table ronde consacrée à la personnalisation des biens et des services dans un contexte technologique. L'objectif est d'examiner les effets de l'utilisation des nouvelles technologies et des modèles entrepreneuriaux émergents, en particulier ceux fondés sur l'économie des données sur les consommateurs.

Programme

14.00 *Accueil*

14.05 *Partie I: Un bref état des lieux de la personnalisation à travers la technologie*

Svenja Hippel, Univ. Bonn:	Les limites aux offres personnalisées
Lucie Lechardoy, Open Evidence:	La personnalisation manipulatrice - enseignements d'une étude pour la Commission européenne

14.40 *Partie II: Les différents points de vue*

Jean Busché, FRC:	Le point de vue des organisations de consommateurs
Pascal Meyer, Qoqa:	Le point de vue des entreprises
Marylou Le Roy, Univ. Nice-Côte d'Azur:	Le point de vue du droit européen
Stefan Meierhans, Surveillant des prix:	La surveillance des prix
Philippe Barman, SECO:	La lutte contre la concurrence déloyale

15.40 *Discussion*

15.55 *Mots de la fin*

Comment participer?

En présentiel : Käfigturm, Marktgasse 67, Berne (inscription préalable ici : <https://infomaniak.events/group/0355a32d-a16a-406b-a29c-8dc3f282126e>)



En distanciel : <https://unil.zoom.us/meeting/register/u4Ssa4j6RhahowlyRwehAA>

Contact et Renseignements

Prof. Anne-Christine Fornage,
Présidente de la Commission fédérale de la consommation
anne-christine.fornage@unil.ch