

Que comprend la protection des consommateurs?

jw. Comment vous sentez-vous lorsque vous achetez un nouvel appareil électronique? Etes-vous d'accord avec toutes les conditions, ou vous sentez-vous parfois floués?

Vous venez d'acheter un extracteur de jus de la gamme premium. Vous y avez mis le prix, car vos exigences concernant la durée de vie sont élevées.

Maintenant, vous vous réjouissez du moment où la merveilleuse odeur de votre mélange de légumes préféré vous montera au nez. Les légumes sont prêts. Après avoir retiré l'emballage, placé l'appareil à l'endroit prévu à cet effet et l'avoir branché sur le secteur, vous appuyez sur le bouton de mise en marche.

Après une brève salutation sur l'écran tactile, on vous invite à accepter les conditions d'utilisation. Vos habitudes d'utilisation seront alors automatiquement transmises à l'entreprise de fabrication – naturellement pas sans votre consentement. Au début, vous êtes surpris: «Pourquoi? Je veux juste faire du jus.»

Sur l'écran tactile, vous cherchez la touche «Refuser». Vous ne le trouvez pas. A côté de la touche «Accepter» se trouve «Informations utiles». Soulagé, vous cliquez à cet endroit. On vous explique – toujours dans votre langue maternelle – les avantages de la transmission de vos données. On vous offre même la possibilité

d'exclure certaines données. Donc, vous cliquez immédiatement sur «Sélectionner». Une nouvelle fenêtre s'ouvre (plus dans votre langue maternelle) où vous pouvez sélectionner les données, mais aucune touche ne vous permet de décliner toute transmission de vos données.

Entretemps, vous vous sentez déjà très enclin à cliquer sur «Accepter» pour enfin produire le jus tant attendu.

Combien de fois avez-vous déjà vécu de telles situations? Pensez à *Google, YouTube, HP, Apple* et bien d'autres entreprises. Souvent, vous vous êtes contenté de marmonner: «Que faire, je n'ai pas d'alternatives ...» et vous avez appuyé sur le bouton «Accepter» avec un mauvais pressentiment et les yeux fermés.

Mais cette fois, une voix intérieure vous dit: «J'ai acheté cet appareil avec mon argent. Je l'ai payé très cher. Il m'appartient entièrement et je veux pouvoir en disposer librement.»

Nous ne savons pas comment cette histoire se termine. Choisissez-vous un autre produit? Vous résignez-vous à ne pas presser votre jus bien-aimé vous-même?

De plus en plus souvent une question vous taraude – comme de nombreux autres citoyens éclairés dans notre monde du XXI^e siècle: que faire pour que le droit redevienne le droit et que la coercition, l'extorsion ou l'arbitraire soient sanctionnés?