

M. Philipp Weber  
Office fédéral de la justice  
Bundesrain 20  
3003 Berne

Lausanne, le 13 décembre 2012

**Prise de position concernant les consultations sur les initiatives parlementaires :**

**06.441 Pour une protection du consommateur contre les abus du démarchage téléphonique**

**07.500 Abrogation des dispositions sur le contrat de vente avec paiements préalables**

Madame, Monsieur,

La Fédération romande des consommateurs (FRC) vous remercie de l'avoir associée aux consultations relatives aux objets susmentionnés et vous prie de trouver ses commentaires ci-dessous.

**06.441 Pour une protection du consommateur contre les abus du démarchage téléphonique**

**COMMENTAIRE GENERAL**

La FRC se réjouit du projet proposé par la Commission des affaires juridiques du Conseil des Etats. Elle adhère au projet de modification du CO concernant l'extension du droit de révocation aux contrats conclus à distance. Il s'agit d'une revendication de longue date des organisations de consommateurs dont les permanences reçoivent quotidiennement des plaintes au sujet de contrats conclus par téléphone ou par internet.

La FRC, avec les autres organisations de consommateurs, a soutenu l'initiative parlementaire Bonhôte dès son dépôt. Rappelons, qu'avec l'ACSI (Associazione consumatrici e consumatori della Svizzera italiana), la FRC a, en 2007, récolté plus de 43'000 signatures en quelques mois pour lutter contre les abus du démarchage téléphonique.

Fédération romande des consommateurs FRC, Rue de Genève 17 case postale 6151, CH-1002 Lausanne  
Tél. 021 331 00 90, [info@frc.ch](mailto:info@frc.ch), [www.frc.ch](http://www.frc.ch)

La Fédération romande des consommateurs FRC est membre de l'Alliance des organisations de consommateurs

La FRC **salue avec enthousiasme** ce projet qui va plus loin que l'initiative parlementaire déposée sur deux points

- Premièrement, il englobe tous les contrats conclus à distance, soit également ceux conclus sur internet et pas seulement par téléphone;
- Ensuite, il prévoit un délai de révocation de quatorze jours, se mettant ainsi au niveau européen.

L'harmonisation avec le droit européen est indispensable dans ce domaine, car les consommateurs passent les frontières virtuelles sans difficulté pour acheter des marchandises. La sécurité juridique est ainsi assurée en ayant les mêmes délais.

### ***S'agissant du démarchage par téléphone***

Le projet est une nette amélioration du droit des consommateurs. Il est aujourd'hui essentiel que le consommateur puisse révoquer un contrat passé par téléphone suite à un échange souvent mené par des techniques de vente agressives. Les démarcheurs téléphoniques s'attaquent en particulier à des personnes âgées et vulnérables qui ne comprennent pas toujours les enjeux de la conversation. Celles-ci n'ont pas de délai de réflexion avant de conclure le contrat, ce qui justifie pleinement de bénéficier d'un droit de révocation.

Un exemple nous avons eu beaucoup de plaintes au sujet de la société Suissephone de nombreux interlocuteurs comprenaient qu'il s'agissait de Swisscom et concluaient ainsi un nouveau contrat de téléphonie, alors que le leur ne pouvait être résilié dans ces délais et continuait donc de courir.

### ***S'agissant des contrats conclus à distance***

Le projet reprend l'avant-projet de loi fédérale sur le commerce électronique de 2001 qui avait été mis de côté par le Conseil fédéral en 2005. L'on constate que cela fait donc plus de 10 ans que la discussion sur un droit de révocation pour les contrats conclus à distance a lieu et qu'il est aujourd'hui indispensable de l'introduire dans le droit suisse.

Lors d'un contrat conclu à distance, deux difficultés apparaissent fréquemment:

- Le consommateur ne voit pas la marchandise qu'il achète,
- Il conclut un contrat rapidement, la procédure d'achat n'étant pas toujours très claire sur internet, notamment sur le moment de la conclusion du contrat.

De plus en plus de consommateurs font dorénavant leurs courses ou achats sur internet. Le besoin de protection face à des sociétés peu honnêtes se fait ressentir.

Certaines grandes sociétés offrent déjà un droit de révocation à leurs clients, ce qui fait que cette législation ne changerait rien pour elles. Le droit de révocation peut augmenter la qualité de l'exécution. Les parties n'ont pas d'avantage à ce que le contrat échoue. Cela pourrait entraîner une réduction des procédures de rappel et de poursuite.

En introduisant un droit de révocation pour les contrats conclus à distance, cela donnera une confiance dans le système que les consommateurs ne peuvent pas avoir dans le cas contraire.

## COMMENTAIRES DE DETAIL

NB Les articles qui ne donnent lieu à aucun commentaire sont approuvés par la FRC.

### **Art. 40e CO**

**Lit. a : à supprimer** nous ne voyons pas comment un acte authentique peut être passé par téléphone ou à distance.

**Lit. b : approuvé avec la précision suivante** cet article doit être interprété strictement. Il ne faut en effet pas que son application aboutisse à exclure certains domaines qui font l'objet de fluctuations fréquentes, comme l'électronique ou la grande distribution.

### **Art. 40g CO**

**Al. 3 : à supprimer** : le projet prévoit d'exclure les services financiers du champ d'application du droit de révocation. La raison est, selon le rapport, double tout d'abord, au niveau européen, il existe une directive concernant la commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs qui prévoit un délai de rétractation spécifique de quatorze jours pour les services financiers, qui est même porté à trente jours pour les contrats d'assurance vie. Ensuite, la loi fédérale sur le contrat d'assurance est en cours de révision et le projet du Conseil fédéral prévoit qu'un droit de révocation de quatorze jours existera pour les contrats d'assurances privées.

Cette argumentation ne tient pas la route. Le lien avec le droit européen ne doit pas être fait, puisque justement, en Suisse, il n'existe pour l'instant aucune disposition spécifique sur les contrats à distance de services financiers.

Par ailleurs, le projet de révision de la LCA n'est de loin pas encore approuvé et il y a un risque qu'aucun consensus ne soit trouvé sur cette révision de loi. Ainsi, aucun droit de révocation n'existerait donc en matière de contrat d'assurance

Le rapport de la Commission juridique des affaires juridiques se contredit d'ailleurs à ce sujet, puisqu'en page 8, 2<sup>e</sup> paragraphe, il est écrit « *un droit de révocation se justifie également pour les contrats de crédit à la consommation, les contrats d'assurance, .. en raison de leur contenu particulièrement sensible pour les parties* ».

La FRC reçoit, dans ce domaine particulier, de nombreuses plaintes de consommateurs, notamment concernant les assurances-maladie complémentaires. Ce sont des contrats d'importance pour les consommateurs et un besoin de protection dans ce cas est indispensable.

Il faut donc supprimer cette exception, qui n'a aucune raison d'être.

### **Art. 40i CO**

**Al. 1 : Approuvé sans réserve**: l'harmonisation du délai de révocation avec celui de quatorze jours de l'Union européenne est à saluer sans réserve. Cela offrira une sécurité juridique essentielle aux consommateurs dans les contrats passés à distance.

**Al. 2bis : à introduire:** « *Le délai est échu dans tous les cas douze mois après la livraison de la chose ou la conclusion du contrat portant sur des services* ».

Le droit européen prévoit un délai maximal de douze mois. Il est important de fixer une limite maximale à l'exercice du droit de révocation, afin de garantir une certaine sécurité juridique. Il s'agit d'un délai de péremption.

### **Art. 40j CO**

**Al. 1 : à modifier** « *La révocation n'est soumise à aucune forme , elle peut être faite par actes concluants* ».

En effet, dans le cas du droit de retour de marchandise, il n'y a en général pas besoin de courrier ou de justification pour que le retour soit admis. De plus, l'on admet que l'envoi d'un email par exemple suffise pour révoquer un contrat fait par internet.

### **Art. 40k CO**

**Al. 1 : à modifier de la manière suivante:** « *La révocation entraîne l'invalidation du contrat* ».

Il est judicieux de prévoir la même conséquence juridique que l'erreur, la crainte fondée ou le dol, à savoir celle retenue pour l'art. 31 CO. En effet, l'évolution de la jurisprudence en matière de vices du consentement doit pouvoir s'appliquer de manière comparable à la situation de la révocation. Pour l'instant, le Tribunal fédéral retient une nullité relative en lien avec l'art. 31 CO (vices du consentement). Si l'on considère que le but des art. 40a ss CO est d'assurer un consentement éclairé, il est juste de retenir la même conséquence juridique.

### **Art. 16 LCC**

La FRC **approuve** l'harmonisation à quatorze jours du délai de révocation prévu dans la loi fédérale sur le crédit à la consommation à celui qui existera dans le CO

### **LACUNE**

Le projet ne prévoit rien s'agissant de qui supporte le risque du retour de la marchandise. Alors que le consommateur supporte déjà le fardeau de la preuve s'agissant de la révocation, la prise en charge du risque du retour doit incomber au fournisseur

### **CONCLUSION**

La FRC est ainsi **favorable** à l'extension du droit de révocation au démarchage téléphonique et aux contrats à distance.

Le seul bémol à cette prise de position est l'exception prévue à l'art. 40g al. 3 CO pour les services financiers. La FRC attend donc que le message et le projet soumis aux Chambres ne contiennent pas cette exception, très défavorable au consommateur

\*\*\*\*\*

**07.500 Abrogation des dispositions sur le contrat de vente avec paiements préalables**

La FRC ne comprend pas la nécessité de supprimer ces règles. Même si l'institution de la vente avec paiements préalables n'est que peu utilisée, il n'y a pas de besoin impératif de supprimer ces règles. La FRC se prononce donc contre l'abrogation des règles sur la vente avec paiements préalables.

\*\*\*\*\*

Nous vous remercions de l'attention et de la suite que vous porterez à notre prise de position et vous prions de recevoir, Madame, Monsieur, nos salutations les meilleures.

Fédération romande  
des consommateurs



Mathieu Fleury  
Secrétaire général



Florence Bettschart  
Responsable Politique & Droit