

Europe Les consommateurs

On dit souvent que les consommateurs sont mieux lotis en Europe. Qu'en est-il exactement? L'Union européenne va-t-elle améliorer ou

La Commission européenne veut harmoniser la protection des consommateurs. Un nivellement par le bas, rétorquent ses détracteurs. Reste que les Suisses sont moins armés que les Européens.

En octobre 2008, la Commission européenne a mis en consultation une directive qui réunit et tend à simplifier quatre domaines-clés de la consommation. A savoir les contrats négociés en dehors des établissements commerciaux, les clauses abusives dans les contrats, les ventes à distance et les garanties des biens de consommation. Actuellement, ces domaines sont régis par le principe de

l'harmonisation minimale. En clair, chaque Etat membre est libre d'offrir des droits supplémentaires aux consommateurs. La nouvelle directive prévoit, elle, une harmonisation maximale, qui contraint les Etats à respecter les seules règles de la directive et à supprimer les protections supplémentaires accordées jusque-là. Le BEUC (Bureau européen des Unions de consommateurs) et certains de nos confrères européens s'y opposent, parlant d'une réduction des droits des consommateurs. La directive, qui doit maintenant être discutée au Parlement européen, entrera en vigueur au plus tôt en 2012.

VENTE SUR INTERNET



Pierre a acheté un réveille-matin sur Internet. Il s'aperçoit que la sonnerie de celui-ci est bien trop stridente pour lui et veut renvoyer la marchandise.

 Pierre n'a pas d'autre choix que d'accepter la marchandise, car le droit suisse ne prévoit **pas de droit de rétractation**, sauf s'il est spécifié dans les conditions générales. Reste une possibilité de négocier avec le vendeur, mais sans garantie de succès.

 Pour tout contrat conclu à distance (soit notamment les ventes par correspondance, par Internet, par téléphone, par fax...), notre acheteur importuné dispose d'un délai de **sept jours ouvrables pour se rétracter** sans pénalités et sans nécessité d'indiquer un motif. Seuls les frais de renvoi peuvent être exigés du client.

GARANTIE

Monique fait l'acquisition d'une télévision qu'elle regarde avec assiduité. Au bout d'un an et demi l'appareil tombe en panne et ne peut être réparé.

 Monique n'aura que les yeux pour pleurer. L'action en garantie doit être faite au plus tard **un an après la livraison**, à moins de conditions générales plus généreuses. Mais, en Suisse, les vendeurs sont libres de réduire cette durée à quelques mois ou même de ne pas en octroyer. La situation pourrait cependant changer: une initiative parlementaire demande une garantie obligatoire d'une durée minimale de deux ans.

 Monique jouira d'une **garantie légale de deux ans** pour tout achat de biens de consommation dans l'Union européenne. Cette garantie lie le vendeur du produit, et non le fabricant.





mieux armés?

*qu'en Suisse.
péjorer leur situation?*

En attendant, même si les abus et les mauvaises pratiques n'épargnent pas nos voisins, la loi les protège mieux qu'en Suisse (voir ci-dessous). Confronté à un litige avec son vendeur ou son prestataire de services, le Français ou le Danois a juridiquement de quoi faire reconnaître ses droits, ce qui n'est pas le cas chez nous. Comment, dès lors, arriver en Suisse à un niveau de protection équivalent? Il faut simplifier et unifier le droit de la consommation, et convaincre les milieux économiques que cela ne va pas contre leurs intérêts. Tout un programme...

Florence Bettschart

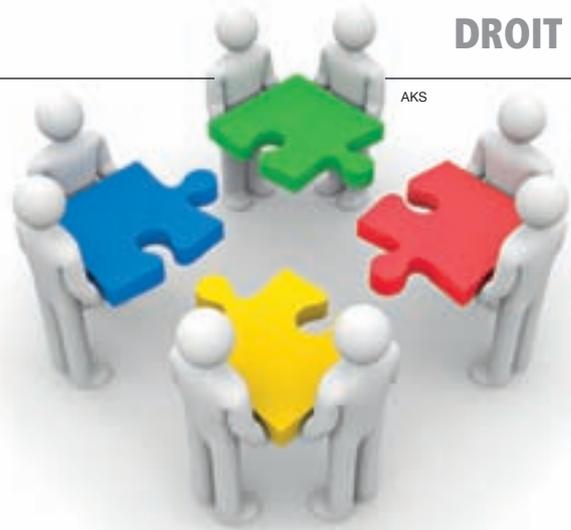
CLAUSES ABUSIVES



Fabienne a une ligne Internet qui ne fonctionne plus à cause de travaux réalisés sur le réseau. Cette interruption dure plusieurs jours. Pourtant, l'opérateur refuse de l'indemniser du préjudice qu'elle subit: son contrat l'exonère en effet de toute responsabilité dans ce type de cas et ne prévoit aucune contrepartie pour le client.

 Fabienne pourrait agir en vertu de la loi sur la concurrence déloyale, mais elle devra prouver qu'elle a été trompée par l'opérateur, ce qui n'est pas évident. Par ailleurs, **la procédure sera longue et coûteuse**, et, pour le montant en jeu, elle renoncera vraisemblablement à agir.

 La situation est bien plus favorable pour Fabienne, puisque **toute clause supprimant ou réduisant «le droit à réparation du préjudice subi par le non-professionnel ou le consommateur en cas de manquement par le professionnel à l'une quelconque de ses obligations» est abusive et interdite**. Dans ce cas, Fabienne doit insister, car elle doit être indemnisée.



L'ACTION COLLECTIVE, UN PLUS

L'action collective est une action en justice exercée par une personne morale à but désintéressé (par ex. une association) pour la défense de ses intérêts collectifs ou une action en justice exercée par plusieurs personnes physiques dans le cadre d'un litige portant sur le même objet. C'est ce que l'on appelle la «class action» aux Etats-Unis. Les consommateurs n'ont pour l'instant pas d'intérêt, d'un point de vue économique, à faire reconnaître leurs droits, compte tenu des coûts élevés et du risque que suppose une action en justice. En effet, les frais de justice, d'avocat et d'expert sont souvent supérieurs à l'indemnisation demandée.

 Selon le Livre vert de la Commission européenne au sujet des recours collectifs pour les consommateurs, un Européen sur cinq préfère ne pas saisir la justice si le montant en jeu est inférieur à 1000 euros. Ce rapport préconise l'introduction d'un recours collectif au niveau européen. **Certains pays le connaissent déjà**, notamment la France avec son action de groupe. Nos voisins ont constaté, vu les expériences faites, que pour qu'une telle action soit intéressante pour les consommateurs, il faut que, à la fin, l'indemnisation à laquelle est condamnée l'entreprise fautive soit redistribuée directement aux consommateurs et non à l'Etat.

 **Il n'existe pas d'action collective**, ni dans les procédures civiles cantonales actuellement en vigueur ni dans le futur Code fédéral de procédure civile. Lors de la mise en place de ce dernier, des discussions ont eu lieu sur l'opportunité de créer une telle action, mais elle a été balayée. Le spectre des affaires à l'américaine provoque une réticence aussi bien dans notre pays qu'en Europe. Or des garde-fous sont possibles et nécessaires. On l'a vu avec l'affaire Lehman Brothers, l'introduction d'un recours collectif est indispensable pour que les consommateurs puissent se défendre.

F. B.