



Communiqué de presse Intérieur / Economie

Lausanne, le 8 avril 2009

Demands des consommateurs mieux entendues en temps de crise

Soutien de la commission des affaires juridiques du Conseil des Etats aux consommateurs

Difficultés du commerce électronique, abus du démarchage téléphonique, conditions générales défavorables aux consommateurs : la commission des affaires juridiques du Conseil des Etats a compris les préoccupations et les problèmes quotidiens des consommateurs en acceptant trois initiatives parlementaires en leur faveur. Les quatre organisations de consommateurs se réjouissent de ces décisions et vont tout mettre en œuvre pour que ces principes soient ancrés dans nos lois.

Par trois oui nets, la commission des affaires juridiques du Conseil des Etats a amélioré la protection des consommateurs :

- En matière de **commerce électronique**, un droit de révocation sera introduit. Le fournisseur devra indiquer de manière impérative sur son site des conditions de prix, taxes supplémentaires, conditions de livraison, etc. [Initiative parlementaire de S. Sommaruga, PS, BE, acceptée par 9 voix contre 3]
- En cas de **démarchage téléphonique**, le consommateur bénéficiera également d'un droit de révocation de 7 jours, comme pour le démarchage à domicile. [Initiative parlementaire de P. Bonhôte, PS, NE, acceptée par 9 voix contre 3]
- Les **conditions générales** contenant des clauses abusives en petits caractères ne seront plus permises. [Initiative parlementaire de S. Sommaruga, PS, BE, acceptée par 10 voix contre 2]

Les problèmes traités par ces trois initiatives touchent la vie quotidienne des consommateurs qui contactent fréquemment nos permanences à ce propos. En matière de **commerce électronique**, des problèmes récurrents apparaissent suite à l'envoi de faux produits ou à des informations peu claires sur les coûts et les frais, même pour des entreprises en Suisse. Pour ce qui est du **démarchage téléphonique**, seuls 25 % des activités de télémarketing sont réglées par le Code d'éthique de la branche, ce qui laisse le champ libre à tous les abus. Enfin, s'agissant des **conditions générales**, elles ne sont pas négociables et imposées au consommateur, ce qui le met dans une position de faiblesse par rapport au fournisseur. La crise actuelle démontre qu'il est indispensable de mieux protéger le consommateur, notamment dans le secteur bancaire.