



Communiqué de presse: rubriques Intérieur / économie

Lausanne, le 16 avril 2008

Commerce électronique, démarchage téléphonique et conditions générales : la Commission des affaires juridiques du Conseil des Etats soutient les droits des consommateurs

D'importantes avancées dans la protection des consommateurs

La Commission des affaires juridiques du Conseil des Etats (CAJ-E) a accepté hier trois initiatives parlementaires en faveur des consommateurs. La première, l'initiative Sommaruga sur le commerce électronique, demande que le Code des obligations soit adapté afin de tenir compte des spécificités du commerce électronique. Quant à la deuxième, l'initiative Bonhôte, elle réclame que le démarchage téléphonique soit assimilé au démarchage à domicile et que le consommateur dispose ainsi d'un droit de révocation de 7 jours. La troisième, déposée également par la Conseillère aux Etats Sommaruga, requiert l'élaboration d'un projet de loi déterminant la validité et la nullité des conditions générales, ainsi que les clauses contractuelles abusives. Les quatre associations de consommateurs se réjouissent de ce pas législatif et espèrent que la CAJ du Conseil national votera dans le même sens.

Les consommateurs utilisent peu Internet pour leurs achats (commerce électronique) en raison d'un manque de confiance concernant les aspects contractuels. Notre Code des obligations n'est, en effet, pas adapté aux spécificités du commerce électronique. En acceptant l'initiative déposée par la présidente de la SKS, la CAJ-E a bien compris que, pour permettre un véritable essor du commerce électronique, il est fondamental d'adapter notre réglementation aux spécificités du commerce électronique et de gagner ainsi la confiance des consommateurs.

Le démarchage téléphonique est de plus en plus utilisé par les sociétés de marketing, notamment en raison de son coût minime par rapport au démarchage à domicile. Les consommateurs, en particulier ceux vulnérables comme les personnes âgées, sont poussés à conclure de nouveaux contrats d'assurance maladie ou d'abonnements téléphoniques ou à acheter du vin, des cosmétiques, etc. L'initiative Bonhôte prévoit que le démarchage téléphonique sera soumis aux mêmes règles que le démarchage à domicile, soit aux art. 40 a ss CO, et que le consommateur dispose ainsi d'un droit de révocation de 7 jours. La FRC et l'acsi ont, par ailleurs, lancé en 2007 une pétition sur ce sujet qui a permis de récolter dans un très court délai plus de 43'000 signatures en Suisse romande et italienne. Les quatre associations de consommateurs se félicitent de la décision de la CAJ-E qui permettra, le cas échéant, de combler une lacune évidente de la loi.

Les conditions générales font partie intégrante des contrats passés entre les entreprises et les consommateurs. Or, il est fréquent que les conditions générales contiennent des dispositions qui, de toute évidence, causent un préjudice à la partie « faible », c'est-à-dire le consommateur, et sont ainsi abusives. L'initiative Sommaruga demande qu'un projet de loi déterminant la validité et la nullité des conditions générales, ainsi que les clauses contractuelles abusives, soit élaboré. Ce projet devra également prévoir un contrôle abstrait du contenu des conditions générales qui n'existe pas en droit suisse. La décision de la CAJ-E, si elle est confirmée par la suite, permettra un grand pas dans la protection des consommateurs.

Les quatre associations de consommateurs vont maintenant tout mettre en œuvre pour convaincre les membres du Conseil des Etats et de la Commission des affaires juridiques du Conseil national du bien-fondé de ces initiatives pour la protection des consommateurs.

Contacts :

acsi : Laura Regazzoni, Secrétaire générale : 091 922 97 55

FRC : Delphine Centlivres, Secrétaire générale : 021 331 00 90

kf : Alma Frutig, Secrétaire générale : 031 380 50 30

SKS : Andreas Tschoepe, Secrétaire politique : 031 370 24 24