



Communiqué de presse

Lausanne, le 13 mars 2008

Journée mondiale des droits des consommateurs

Graves lacunes dans la protection des consommateurs

La protection contre les conditions générales abusives, la protection contre les abus de la vente par téléphone, la sécurité des produits et des denrées alimentaires restent insuffisantes. Le taux unique de la TVA entraînerait un renchérissement pour les familles et les foyers à bas et à moyen revenus.

Protection contre les conditions générales abusives

La vente de biens de consommation d'une certaine valeur et la fourniture de services se fait presque uniquement sur la base de conditions générales pré-imprimées avec le risque qu'elles contiennent des clauses abusives. Certaines conditions générales prévoient par exemple que le crédit d'une carte à prépaiement peut être supprimé après 12 mois. Dans d'autres cas la participation à un concours est considérée comme un service payant sans qu'il soit annoncé qu'un contrat est conclu. Dans le cas d'une réservation d'un vol aller et retour, un client a dû réserver un vol aller pour sa destination plus tôt pour des raisons indépendantes de sa volonté. Au guichet de l'aéroport, il a découvert que son vol retour, qu'il n'avait pas modifié, avait été annulé, car les conditions générales règlent que le retour est annulé sans remboursement lorsque le vol aller n'est pas utilisé. Pour avoir le même niveau de protection des consommateurs en Suisse que dans l'Union européenne, les organisations de consommateurs demandent qu'un contrôle préventif des conditions générales puisse être effectué, même avant qu'un cas concret d'abus ne soit constaté. En cas de caractère abusif avéré, les consommateurs pourraient ainsi se départir d'un contrat qui les désavantage d'une façon contraire au droit. Ce contrôle pourrait être effectué par les organisations de consommateurs.

Protection contre les abus de la vente par téléphone

Soutenues par 43'000 consommateurs romands et tessinois et par une recommandation de la Commission fédérale de la consommation de mars 2007, les organisations de consommateurs revendiquent un droit de révocation de sept jours, dès confirmation écrite de l'accord, réel ou supposé, du consommateur à une transaction téléphonique ainsi que le respect de l'astérisque. Malgré le refus incompréhensible de la Commission des affaires juridiques du Conseil national d'accorder une meilleure protection contre les abus de la vente par téléphone comme pour le démarchage à domicile en septembre 2007, les organisations de consommateurs veulent que la Commission du Conseil des Etats confirme et maintienne la décision positive qu'elle a déjà prise.

Sécurité des produits

Les rappels de produits dangereux augmentent constamment en Suisse et en Europe. La Suisse doit rapidement adhérer au système international d'échanges d'information relatif à des situations à risque (système RAPEX). Les distributeurs eux-mêmes réclament cet outil. L'attentisme dans ce dossier met en péril la santé des citoyens.

Sécurité dans le domaine alimentaire

Le principe du « Cassis-de-Dijon » ne doit pas être détourné pour abaisser la protection des consommateurs dans le domaine des denrées alimentaires. Les organisations de consommateurs demandent le maintien de la mention du pays de production pour la viande, les fruits et les légumes, tout comme la mention « élevage en batterie » pour les œufs ainsi que quelques autres ex-

ceptions importantes pour la santé ou l'information des consommateurs. Si cela est le cas, la réforme pourra être réalisée rapidement.

Pas de taux unique de la TVA

Le projet de taux unique de TVA du Conseil fédéral entraînerait un renchérissement pour les familles et les foyers à bas et à moyen revenus. Les organisations de consommateurs refusent que le consommateur en fasse les frais et craignent que l'on annihile les efforts entrepris depuis quelques mois pour lutter contre l'îlot de cherté.

Informations complémentaires :

ACSI : Laura Regazzoni Meli, segretaria generale, 091 922 97 55

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

Kf : Fränziska Troesch-Schnyder, Présidente : 031 380 50 30

SKS: Andreas Tschöpe, Politischer Fachsekretär: 031 370 24 24