



Communiqué de presse Intérieur / Suisse

Lausanne, le 11 décembre 2008

Démarchage téléphonique et commerce électronique

Droits des consommateurs bafoués par le Conseil national

Les consommateurs ne seront pas mieux protégés contre les abus du démarchage téléphonique et du commerce électronique. Ainsi en a décidé le Conseil national hier en rejetant les initiatives parlementaires Sommaruga (PS/BE) concernant de meilleures conditions contractuelles dans le commerce électronique et Bonhôte (PS/NE) prévoyant un droit de révocation de sept jours dans le cadre du démarchage téléphonique. Cette dernière était soutenue par plus de 43'000 citoyens dans le cadre de la pétition lancée en 2007 par la FRC et l'acsi. La FRC déplore que les Conseillers nationaux n'aient pas compris l'enjeu de ce vote. En effet, l'adoption de ces initiatives n'aurait pas limité la sacro-sainte liberté contractuelle des citoyens suisses. Elle les aurait uniquement préservés de certaines entreprises peu scrupuleuses.

Depuis longtemps, la Permanence de la FRC reçoit quotidiennement des plaintes de consommateurs victimes de démarcheurs téléphoniques intrusifs et indécents. Forte de ce constat, la FRC et l'acsi (association suisse italienne de consommateurs) avaient lancé, en 2007, une pétition à ce sujet qui a permis de récolter dans un très court délai plus de 43'000 signatures en Suisse romande et italienne. L'initiative parlementaire Bonhôte prévoyait que le démarchage téléphonique soit soumis aux mêmes règles que le démarchage à domicile. Le consommateur aurait dès lors disposé d'un délai de sept jours pour révoquer le contrat conclu oralement. En décidant de ne pas donner suite à cette initiative, les Conseillers nationaux n'ont pas respecté les requêtes formulées par de nombreux citoyens-consommateurs.

S'agissant du commerce électronique, l'initiative parlementaire Sommaruga visait à adapter notre réglementation aux spécificités de ce nouveau système de consommation et à gagner la confiance des consommateurs qui, pour l'instant, utilisent peu Internet pour leurs achats. Différentes études montrent en effet qu'il y a un décalage entre la quantité et la qualité de l'infrastructure technologique en Suisse et l'utilisation effective d'Internet par les consommateurs suisses. En refusant cette initiative, le Conseil national n'a pas donné de signe de confiance envers Internet pour les consommateurs.

La FRC n'en restera pas là et est décidée à faire avancer les droits des consommateurs. Elle mettra tout en œuvre pour que ces droits simples soient prochainement inscrits dans notre législation.

Informations complémentaires :

Mathieu Fleury, Secrétaire général FRC, 021 331 00 90

Florence Bettschart, Avocate FRC, 021 / 331 00 90