



Démarchage téléphonique : Belle victoire pour les consommateurs

Les organisations de consommateurs se réjouissent de la décision prise par le Conseil national en faveur des consommateurs suisses. Parmi les trois mesures soumises au Parlement, celle sur le démarchage téléphonique a passé la rampe. Ainsi, un certain nombre de mesures pourra être mis en place pour mieux les protéger contre les démarcheurs téléphoniques.

Par 78 voix contre 77 et 9 abstentions, le Conseil national a enfin accepté l'initiative parlementaire Bonhôte (PS/NE) pour limiter les effets du démarchage téléphonique agressif. Les consommateurs bénéficieront dorénavant d'un droit de révocation de sept jours dès réception du contrat écrit. Cela signifie que celui qui conclut un contrat par téléphone aura sept jours pour changer d'avis et le dénoncer. Soutenue depuis le début par les organisations de consommateurs, cette initiative a fait de nombreuses navettes entre les Chambres pour aboutir en définitive à un résultat positif. Le travail intensif d'information et d'explication fait par les organisations de consommateurs a visiblement porté ses fruits, puisque certains parlementaires ont perçu les enjeux pour les consommateurs. Notons également ici que les citoyens soutenaient massivement cette initiative : sur 770 personnes ayant répondu à un sondage dans 24Heures du 4 septembre 2009, 94 % demandaient des mesures drastiques contre le démarchage téléphonique, chiffre qui a été confirmé par un sondage fait sur le site Internet de la FRC. La FRC et ses partenaires informeront les consommateurs de la date d'entrée en vigueur de cette nouvelle disposition et leur indiqueront que faire, le cas échéant, pour résilier votre contrat.

Par contre, les Conseillers nationaux ont refusé à une faible majorité (79 voix contre 74 et 6 abstentions) l'initiative parlementaire de Simonetta Sommaruga (PS/BE) qui demande que soient mieux réglées les conditions de vente en matière de commerce électronique. Les organisations de consommateurs sont évidemment déçues de ce résultat, car cette initiative aurait permis de résoudre certains problèmes quotidiens des clients par Internet.

En ce qui concerne les conditions générales abusives, là aussi, mauvaise surprise du Conseil national qui n'est pas entré en matière sur l'initiative parlementaire de Simonetta Sommaruga (PS/BE) par 95 voix contre 62 et 1 abstention, demandant un projet de loi déterminant la validité et la nullité des conditions générales. Cela aurait permis une meilleure protection des consommateurs dans un domaine où les abus sont légion. Cette initiative retourne à la Commission des affaires juridiques du Conseil des Etats.

Informations complémentaires :

FRC : Mathieu Fleury, secrétaire général, 021 331 00 99

FRC: Florence Bettschart, avocate, 021 331 00 99

FRC : Valérie Muster, responsable permanence, 021 331 00 99

acsi: Laura Regazzoni, Secrétaire générale: 091 966 98 06

kf: Franziska Troesch-Schnyder: Présidente :

kf: Muriel Uebelhart, Directrice: 044 344 50 61

SKS: Sara Stalder, Directrice: 031 370 24 20

SKS: Andreas Tschöpe, Secrétaire politique: 031 370 24 26