Communiqué de presse

Berne/Lausanne/Lugano, le 15 mars 2012

EMBARGO: 15 MARS 2012, 01 H 00

Journée des droits des consommateurs e-commerce: grand potentiel et grands défis

Les organisations de consommateurs membres de l'Alliance (ACSI, FRC et SKS) fournissent un important travail d'information pour permettre aux consommatrices et consommateurs d'utiliser au mieux et sans risque Internet comme place de marché globale et stimuler ainsi la concurrence. L'Alliance se bat également au niveau politique et a notamment remporté une importante victoire avec les nouvelles normes introduites dans la Loi sur la concurrence déloyale (LCD), qui entreront en vigueur le 1^{er} avril de cette année. A l'occasion de la Journée mondiale des droits des consommateurs, l'ACSI, la FRC et le SKS demandent au monde politique de prendre rapidement des mesures pour combler le retard qui nous sépare toujours des pays européens en matière de droits des consommateurs dans le monde numérique.

Les trois organisations membres de l'Alliance ont effectué un important travail d'information pour permettre consommateurs d'utiliser au mieux les opportunités offertes par le e-commerce et d'en déjouer les pièges.

Le dossier pratique de la FRC est disponible sous www.frc.ch/e-commerce Ces démarches trouvent un écho dans la nouvelle plateforme créée par le SECO et le Bureau fédéral de la consommation à l'adresse www.e-commerce-guide.admin.ch.

L'Alliance a en outre obtenu une importante victoire sur le champ politique, avec la modification de la loi sur la concurrence déloyale, qui entrera en vigueur le 1^{er} avril et qui exigera des sites de ventes en ligne qu'ils indiquent clairement leur identité et leur adresse de contact, les clauses du contrat, les possibilités de correction d'une commande et la confirmation sans délai de celle-ci par courrier électronique.

A l'occasion de la Journée mondiale des droits des consommateurs, l'ACSI, la FRC et le SKS saluent ces premiers pas, mais rappellent que la Suisse reste à la traîne de l'Europe dans ce domaine. Elles demandent que les droits de l'acheteur en ligne soient améliorés rapidement, en particulier sur les points suivants:

- Le droit de changer d'avis (délai de rétractation d'un minimum de 14 jours à compter de la réception de la commande pour l'annuler, avec remboursement dans les 14 jours);
- Le droit au remboursement dans un délai de 14 jours en cas de non-respect du délai de livraison convenu;
- Le droit à une information complète, notamment sur les principales caractéristiques du produit ou du service, son prix total (taxes et frais de livraison compris) et l'existence de frais de dédouanement;
- La responsabilité du vendeur jusqu'à réception par le consommateur.
- Le droit à l'auto-détermination (exclusion des pièges utilisant l'opt-out)

Pour l'Alliance, ces lacunes dans la protection des consommateurs démontrent une nouvelle fois le besoin d'un texte législatif sur la vente à distance, sur le modèle de la directive européenne en la matière.

Informations complémentaires :

FRC: Mathieu Fleury, Secrétaire général, 021 331 00 90

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

SKS: Sara Stalder, Directrice: 031 370 24 24