

Lausanne, le 15 mars 2021

Communiqué de presse

Journée internationale des droits des consommateurs

## En période de crise, les risques sont reportés sur les consommateurs

Coronavirus oblige, de nombreux contrats n'ont pas été honorés. Le service a été payé mais pas fourni. En reportant les risques sur les consommateurs dans leurs conditions générales, les entreprises oublient que la liberté contractuelle ne permet pas d'exclure certains droits par ce biais-là. A l'occasion de la Journée internationale des droits des consommateurs, les organisations sœurs FRC, SKS et ACSI pointent du doigt l'asymétrie de pouvoir entre les deux parties au contrat. En période de crise, les droits des consommateurs sont d'une importance cruciale.

La pandémie a révélé que, dans de nombreux secteurs, les conditions générales de vente (CGV) désavantagent les clients. La majorité des risques leur sont transférés. En tête de liste figure le risque de devoir s'acquitter d'un montant même dans le cas où le contrat ne peut pas être mis en œuvre ou seulement de manière imparfaite.

### Abonnements, voyages et événements

Dès mars 2020, les organisations faisant partie de l'Alliance ont donné de nombreux conseils en lien avec des litiges touchant les abonnements, voyages, séjours linguistiques et événements. Elles ont fait valoir leurs exigences directement auprès des industries concernées – et font leurs propres suggestions quant à la manière de rendre les relations entre parties contractantes équitables et fiables (*lire annexe*).

### Petits caractères pas au-dessus de la loi

A quelques exceptions près, la liberté contractuelle permet de régler assez librement les contrats, y compris ceux conclus avec des consommateurs et les entreprises prévoient des conditions générales en leur faveur autant que faire se peut. Toutefois, les petits caractères ne peuvent primer sur les principes juridiques cardinaux du droit. Ainsi, si un client a payé un service – c'est généralement le cas – il a droit à la contrepartie promise. S'il ne la reçoit pas, il a droit au remboursement. Un bon d'achat, par exemple, ne le remplace pas. Un report n'est pas non plus toujours valable, dans la mesure où la date ou période d'utilisation d'un service acheté constitue souvent un critère d'achat important.

### Flexibilité requise de part et d'autre

Un client qui renonce à un remboursement fait un geste de bonne volonté. Certes, une certaine dose de solidarité et de patience à l'égard de prestataire est utile, voire nécessaire, en période extraordinaire. Mais il revient au prestataire de se montrer flexible et honnête envers son client.

Les modifications unilatérales des conditions générales après la conclusion du contrat sont des pratiques choquantes et qui, dans certains cas, ne sont pas opposables au consommateur malgré les tentatives de certains prestataires de s'appuyer sur ces modifications pour écarter les prétentions de leurs clients.

Renseignements complémentaires:

FRC: Marine Stücklin, responsable Droit et politique, Tél. 021 331 00 90

SKS: Sara Stalder, Geschäftsleiterin, Tél. 078 710 27 13

ACSI: Katya Schober Foletti, giurista, Tél. 078 659 75 50