

Zeitschrift: Domaine public
Herausgeber: Domaine public
Band: - (2014)
Heft: 2037

Artikel: E-consommateurs: les méandres fédéraux : entre intérêts économiques et difficultés pratiques, la protection des consommateurs peine à s'imposer
Autor: Tille, Albert
DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-1012730>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

Download PDF: 24.12.2024

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

E-consommateurs: les méandres fédéraux

Entre intérêts économiques et difficultés pratiques, la protection des consommateurs peine à s'imposer

Albert Tille - 06 mai 2014 - URL: <http://www.domainepublic.ch/articles/25750>

Les transactions électroniques sont en progression accélérée. Pour y répondre, le Conseil fédéral soumettait à consultation en 2001 deux projets de loi: sur la validation de la [signature électronique](#) et sur la [protection des consommateurs](#) dans le commerce électronique.

Dans le second texte, le Conseil fédéral proposait de permettre au consommateur de résilier un contrat passé par Internet dans un délai de sept jours, comme c'est le cas pour les contrats conclus à domicile.

La loi sur la signature électronique a rapidement vu le jour en 2003. Celle sur la protection des consommateurs a été abandonnée. En 2005, le Conseil fédéral a jeté l'éponge devant l'hostilité des milieux économiques dont le poids reste plus fort, on le sait, que celui des consommateurs.

Mais patience. Le projet resurgit aujourd'hui en provenance du Parlement. Une [initiative](#) du Neuchâtelois Pierre Bonhôte, alors conseiller aux Etats, demandait de lutter

contre les abus du démarchage téléphonique en permettant la résiliation de l'engagement du consommateur dans un délai de sept jours, comme pour le démarchage à domicile. Approuvée largement par les Etats et du bout des lèvres au National, l'initiative Bonhôte a pris progressivement du corps en [commission parlementaire](#).

Une modification du Code des obligations veut introduire un délai de résiliation non seulement pour les contrats conclus par téléphone, mais également pour ceux passés sur Internet. C'est justement ce que le Conseil fédéral proposait en 2001, avant de se dédire en 2005. Mais plus encore, et pour s'aligner sur la réglementation européenne, la commission du Conseil des Etats entend permettre aux consommateurs de révoquer le contrat à distance pendant 14 jours. Un certain nombre d'engagements échapperont à cette possibilité de résiliation. Cela sera le cas, par exemple, pour la réservation d'un vol ou la fourniture d'aliments à une date déterminée.

Le Conseil fédéral, changeant à

nouveau son fusil d'épaule, [soutient](#) désormais le projet parlementaire moyennant quelques amendements. La commission du Conseil des Etats retouchera son projet qui suit donc son cours... à un train de sénateur.

S'ils sont encore privés du droit de révocation d'un contrat conclu à distance, les consommateurs bénéficient, depuis deux ans déjà, d'une certaine protection indirecte pour leurs achats en ligne. Une modification de la loi sur la concurrence déloyale ([art. 3, al. 1, let. s](#)) impose au e-fournisseur d'indiquer clairement son adresse et de confirmer au client les termes de sa commande par courrier électronique.

Mais l'adoption d'une plus large protection du consommateur en ligne reste incertaine en raison de la grande réserve affichée par le Conseil national, de l'efficacité des *lobbies* économiques et de l'aversion des nationalistes envers toute forme d'alignement sur les normes européennes.