

# **E-consommateurs: les méandres fédéraux : entre intérêts économiques et difficultés pratiques, la protection des consommateurs peine à s'imposer**

Autor(en): **Tille, Albert**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Domaine public**

Band (Jahr): - **(2014)**

Heft 2037

PDF erstellt am: **12.07.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-1012730>

## **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

## **Haftungsausschluss**

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

# 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.