

Wilhelm Gilliéron

AVOCATS



Auteur: Wilhelm Avocats | Le : 7 janvier 2016

La protection du consommateur contre les abus du démarchage téléphonique : une révision nécessaire mais timorée

En ce début d'année 2016, la protection des consommateurs a été en partie renforcée en droit suisse par l'extension du droit de révocation aux [contrats](#) conclus par téléphone. Ce droit se limitait jusqu'alors au démarchage à domicile. Dans le cadre du démarchage téléphonique, ce droit de révocation permet d'accorder au consommateur un délai de réflexion afin qu'il puisse juger de la nécessité de son achat.

En effet, lors de transactions conclues par téléphone, il n'est pas rare que le consommateur soit pris de court, voire « poussé à l'achat » et que compte tenu de la promptitude qu'implique généralement ce type de transaction, le consommateur se retrouve en possession d'un bien ou d'un service non désiré.

Un délai supplémentaire lui permettant de résoudre le contrat lui offre ainsi la possibilité d'inspecter la marchandise et rétablit un certain équilibre en renforçant la position du consommateur.

Depuis le 1er janvier 2016, ce délai a été étendu de sept à quatorze jours.

L'ensemble de ces modifications vise notamment à suivre l'évolution internationale et à harmoniser le droit suisse à la directive de l'Union Européenne relative aux droits des consommateurs.

Néanmoins, il est surprenant que le droit de révocation accordé au consommateur n'ait pas été étendu aux engagements conclus par internet, puisque le commerce électronique constitue incontestablement le moyen de vente à distance le plus exploité ces dernières années.

L'extension de ce droit aux transactions conclues via internet fut dans un premier temps envisagée, mais elle n'a finalement pas été retenue par notre Parlement.

Le législateur fédéral explique cette réticence par le fait que, contrairement au démarchage téléphonique, lors de transactions via internet, c'est communément le consommateur qui fait le premier pas. Il n'a donc pas à être protégé de manière particulière.

Toutefois, au vu des nombreux risques que le consommateur encourt lors d'achats en ligne, une révision quelque peu plus approfondie et plus en adéquation avec les standards déjà en vigueur chez nos voisins européens aurait été opportune.

Auteur : Alexandre Boua

Source :

<https://www.wg-avocats.ch/actualites/droit-des-contrats/la-protection-du-consommateur-contre-les-abus-du-demarchage-telephonique-une-revision-necessaire-mais-timoree/>