

Protection des consommateurs en matière de contrats à distance
Droit suisse au regard de la directive européenne 97/7/CE

*En italique = Grundsätze
der schweizerische Lauterkeitskommission*

Directive européenne

Directive mentionnant des conditions cadres à prendre en considération en matière de contrats à distance dans le but d'assurer la protection des consommateurs.

Pas de législation spéciale

Champ d'application

Contrats conclus à distance.

Pas de norme équivalente

Conditions cumulatives à remplir.

- Système de vente de biens ou services organisé (art. 2 ch. 1).
- Utilisation exclusive d'une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à et y compris pour la conclusion du contrat (art. 2 ch. 1).

Une zone grise existe : les contrats conclus par téléphone sont censés être faits entre présents (art. 4 al. 2 CO).

Technique de communication à distance : tout moyen utilisé sans la présence physique et simultanée du fournisseur et du consommateur (art. 2 ch. 4).
Liste non exhaustive à l'Annexe I (Imprimé, lettre standardisée, catalogue, téléphone, radio, courrier électronique, télévision...).

- Absence des parties au contrat lors de la conclusion, y compris de représentants (art. 2 ch. 4).
- Consommateur agit à des fins non professionnelles (art. 2 ch. 2).

Sont exclus du champ d'application :

- les services financiers (art. 3 ch. 1 et annexe II). Une directive spécifique est en élaboration.

- autres types de contrats exclus (art. 3 ch. 1);

Sont partiellement exclus :

- les contrats mentionnés à l'art. 3 ch. 2.

Transparence
Informations avant et après la conclusion du contrat

Art. 4

Exigence de :

- clarté et compréhensibilité ;
- respect du principe de loyauté des transactions commerciales et protection des personnes frappées d'incapacité juridique (art. 4 ch. 2).

Art. 2 et 3 LCD et LIC (mais l'application de cette dernière est restée lettre morte).

Informations dont le consommateur doit bénéficier avant la conclusion de tout contrat (art. 4 ch. 1).

Pas de norme équivalente
(*Contrôle volontaire ; art. 11 ch. 4 : Règles de la Commission suisse pour la loyauté, règle No 4.2.*).

Forme

Flexible. Adaptée à la technique de communication utilisée.

Aucune exigence quant :

- au mécanisme de conclusion du contrat ;
- à la forme écrite ou non du contrat.
- à voir selon le droit national
- art. 11 CO

Art. 5

Confirmation écrite des informations ou sur un support durable accessible.

Pas de norme équivalente

Lors de l'exécution du contrat et au plus tard à la livraison si le bien n'est pas destiné à une livraison à un tiers.

Droit de rétractation

Art. 6

Droit de rétractation du consommateur, sans indication du motif et sans pénalité, dans un délai de 7 jours ouvrables (ch. 1).

Art. 40a ss CO en principe pas applicables. Une éventuelle application dans l'hypothèse de la vente par téléphone pourrait être soutenable (controversée).

Conséquence juridique :
Le fournisseur est tenu de rembourser les sommes déjà versées (ch. 2).

Exceptions possibles pour certains contrats (ch. 3).

L'exercice du droit de rétractation doit entraîner la résiliation d'un éventuel contrat de crédit (ch. 4).

Pas de norme équivalente

Exécution du contrat

Art. 7

Dans les 30 jours sauf accord contraire des parties (ch. 1).

Pas de norme équivalente

Remboursement du consommateur en cas d'inexécution non fautive du fournisseur (ch. 2).

Remplacement de l'objet non disponible par un autre nécessite un accord préalable des parties (ch. 3).

Paiement par carte

Art. 8

Répression de l'utilisation frauduleuse, par tout tiers non autorisé, d'une carte.

Pas de norme équivalente

Conséquences :

- annulation du paiement
- « recrédition » des sommes versées en paiement ou restitution de celles-ci.

Par utilisation frauduleuse, on n'entend pas une tromperie au sens du Code pénal, mais chaque utilisation de la carte non-conforme aux ordres du titulaire.

Règles de loyauté

Art. 9

Chaque Etat membre doit :

- prendre des mesures afin d'interdire la fourniture de biens ou services non commandés ;
- dispenser le consommateur de toute contre-prestation dans de telles situations.

Droit suisse eurocompatible : art. 6a CO et art. 3 lit. h LCD.

Art. 10

Consentement préalable exigé pour l'utilisation de techniques de communication qui s'ingèrent dans la vie privée du consommateur, sans que celui-ci ne le désire.

Sont visés :

- les systèmes automatisés d'appel sans intervention humaine (automate d'appel) ;
- les télécopieurs (ch. 1).

Pour les autres techniques de communications à distance, la possibilité de refuser d'entrer en communication doit exister (ch. 2).

Pas de norme équivalente expresse

Cependant :

- A analyser en détail sous l'angle de la LCD et de la LF du 19 juin 1992 sur la protection des données.
- Voir la jurisprudence pour la pratique relative à la question du fax.

Recours judiciaire

Art. 11

Moyens de droit adéquats et efficaces à disposition du consommateur (ch. 1).

Organismes publics, organisations de consommateurs ou professionnelles ayant un intérêt légitime sont en droit de saisir les tribunaux ou organismes administratifs (ch. 2).

Droit d'action des associations limité à l'application de la LCD.

Possibilité d'un renversement du fardeau de la preuve (art. 3a).

Possibilité de recourir à des organismes autonomes pour le contrôle et les solutions de litiges, en sus des moyens à disposition de l'Etat (ch. 4).

Existence de la Commission suisse pour la loyauté.

Art. 12

Exclusion du droit du consommateur de renoncer d'avance aux droits conférés ; caractère impératif des dispositions protégeant l'acquéreur (ch. 1).

Protection en cas d'élection du droit d'un pays tiers comme droit applicable au contrat (ch. 2).

Art. 13

Subsidiarité de la directive face à d'autres dispositions communautaires spécifiques.

Art. 14

La directive ne prévoit que des clauses minimales.

Pas de norme équivalente

Election de droit exclue pour les contrats conclus avec les consommateurs (art. 120 LDIP), à condition que les éléments de la « Vertragsanbahnung » soient réunis.

29.09.98