



## Communiqué de presse

Date 15.03.2007  
Embargo 15.03.2007, 11h30

---

### **Journée mondiale des droits du consommateur du 15 mars 2007**

## **La Commission fédérale de la consommation demande de mettre fin aux abus du démarchage par téléphone**

**A l'occasion de la Journée mondiale des consommateurs, la Commission fédérale de la consommation adresse au Conseil fédéral une recommandation l'invitant à prendre des mesures contre les abus du démarchage téléphonique. Les consommateurs sont en effet victimes d'abus toujours plus nombreux ; les démarcheurs par téléphone profitant notamment de la vulnérabilité des personnes âgées. Dans sa recommandation, la Commission demande notamment de faire bénéficier le consommateur d'un droit de révocation.**

La Journée mondiale des consommateurs, qui a lieu tous les 15 mars, est l'occasion de rappeler et de souligner que les consommateurs ont des droits. Cette journée a son origine dans la déclaration de l'ancien Président des USA, JF Kennedy qui proclama quatre droits le 15 mars 1962 devant le Congrès américain. Aujourd'hui, les droits des consommateurs sont au nombre de huit: droit à la sécurité, droit à être informé, droit de choisir, droit d'être entendu, droit à la satisfaction des besoins de base, droit à la réparation, droit à l'éducation et droit à un environnement sain.

A l'occasion du 15 mars 2007, la Commission fédérale de la consommation adresse au Conseil fédéral une recommandation l'invitant à prendre les mesures nécessaires pour mettre fin aux abus du démarchage par téléphone. Les organisations de consommateurs consacrent aussi cette journée au démarchage par téléphone et soulignent l'acuité du problème tout en proposant quelques démarches concrètes, comme par exemple le lancement d'une pétition ou des aides pratiques.

Dans sa recommandation, la Commission demande de prévoir un droit de révocation en cas de démarchage par téléphone, comme pour le démarchage à domicile. Le droit de révocation doit permettre au consommateur qui a été sollicité à l'initiative du démarcheur de revenir, dans un délai de sept jours, sur le contrat qu'il a conclu. Un tel droit de révocation existe déjà en matière de démarchage à domicile, mais non en matière de démarchage par téléphone. Tout en assimilant le démarchage par téléphone au démarchage à domicile il convient de prévoir les adaptations suivantes : le délai des sept jours doit commencer à courir dès la réception de la confirmation écrite du contrat ; le droit de révocation doit valoir peu importe le montant de l'engagement pris et même pour les contrats d'assurance.

En complément à ces mesures viennent s'ajouter des mesures techniques et publicitaires, qui visent notamment à faire face aux appels qui importunent les consommateurs. D'une part il convient de fixer un indicatif téléphonique permettant d'identifier les démarcheurs par téléphone et d'interdire à ces derniers de masquer leur numéro d'appel. D'autre part il faut organiser un point de contact qui serve à annoncer et publier les noms des démarcheurs par téléphone qui ne respectent pas l'astérisque placé dans l'annuaire téléphonique manifestant la volonté de ne recevoir ni appels ni fax publicitaires.

L'ensemble des mesures proposées doit aussi permettre de restaurer la confiance des consommateurs dans la vente par téléphone et protéger les intérêts économiques de ce secteur commercial.

Renseignements:

Jean-Marc Vögele, Chef du Bureau fédéral de la consommation, tél. 031 322 20 46