Droit de la consommation

Sommaire

Généralités
Descriptif
- Le droit de révocation
- Le contrat de vente (art. 184 à 236 CO)
- Le contrat d'entreprise (art. 363 à 379 CO)
- Les contrats avec abonnements
- Le contrat de crédit à la consommation
- Le leasing
- La carte de crédit, la carte client
- Les conditions générales des contrats
- Les voyages en avion et les voyages à forfait

Procédure
Recours

Généralités

La consommatrice ou le consommateur est défini comme toute personne qui envisage de conclure un contrat ou qui conclut un contrat avec un professionnel pour son usage personnel. Il ressort de cette définition qu'en règle générale, il existe une inégalité entre les parties en présence avec, d'une part, un-e professionnel-le qui offre des biens ou des services et qui, la plupart du temps, rédige les contrats et, d'autre part, le consommateur ou la consommatrice à qui les offres sont proposées.

Afin d'atténuer ce déséquilibre structurel, la Confédération et les cantons se sont peu à peu dotés de dispositions qui visent à protéger la partie non professionnelle de situations trop injustes ; l'ensemble de ces mesures de protection forme le droit de la consommation. L'un des moments forts dans le développement de ce droit a été une initiative populaire qui, en 1977, a inscrit la protection des consommatrices et des consommateurs à l'article 97 de la Constitution.

Il n'existe pas de loi qui règle la protection des consommatrices et des consommateurs dans son ensemble. Des dispositions se trouvent dans la législation de protection de la santé et de la sécurité des consommatrices et des consommateurs, dans les lois visant à garantir son information, puis, pour chaque contrat, dans le Code des obligations (CO) et dans la loi contre la concurrence déloyale (LCD), et enfin, dans des lois spécifiques comme par exemple la Loi fédérale sur le crédit à la consommation (LCC), la Loi fédérale sur les voyages à forfaits, etc. Dans le cadre de cette fiche, nous donnons un aperçu des questions les plus fréquentes.

Descriptif

Le droit de révocation

En droit suisse, en matière de contrats, la règle générale veut qu'il n'existe pas de droit de révocation : une fois signé, le contrat est valable et le consommateur ne peut s'en départir, sauf raisons impérieuses (la nullité de l'art. 20 CO, la disproportion évidente entre les prestations, appelée lésion, à l'art. 21 CO, les vices de consentement des art. 23 ss CO).

Il existe des exceptions à ce principe. Certaines fois, elles sont inscrites par le commerçant dans le contrat ; d'autres fois, c'est la loi qui prévoit que les contrats de vente conclus dans des circonstances particulières peuvent être révoqués. Cela permet de revenir sur un achat qui lui a été

proposé alors qu'il ne s'y attendait pas, par exemple lors de démarchage à domicile. Le fournisseur de biens et de services doit être un professionnel, le prix à payer dépasser CHF 100.- et il ne doit pas s'agir d'un contrat d'assurance (art. 40a CO). Par ailleurs, si le consommateur a demandé expressément les négociations ou s'il se trouvait à un stand de marché ou de foire, l'effet de surprise ne peut être invoqué et le droit de révocation ne pourra être exercé (art. 40c CO).

Le droit de révocation peut être exercé lorsque le consommateur a été interpellé (art. 40b CO) :

- à son lieu de travail, dans des locaux d'habitation ou dans leurs alentours immédiats ;
- dans les transports publics ou sur la voie publique ;
- lors d'une manifestation publicitaire liée à une excursion ou à une occasion du même genre ;
- par téléphone ou par un moyen semblable de télécommunication vocale instantanée.

Par ailleurs, un droit de révocation de 14 jours existe également en matière de **courtage matrimonial** à l'article 406e du CO. Enfin, la Loi fédérale sur le **crédit à la consommation** (LCC) prévoit également un droit de révocation de 14 jours (art. 16 LCC), ceci pour tenir compte du déséquilibre structurel entre le consommateur et le prêteur ainsi que de la complexité des contrats de prêts. Ce droit s'applique aux contrats de prêt, de leasing ainsi qu'aux cartes de crédits.

Le contrat de vente (art. 184 à 236 CO)

Le contrat de vente est un contrat par lequel le vendeur s'oblige à livrer une chose moyennant un prix que l'acheteur s'engage à lui payer. Aucune forme particulière n'est en principe exigée (pour une vente immobilière la forme légale de l'acte authentique est exigée) ; le contrat est conclu lorsque le vendeur fait une offre et que l'acheteur l'accepte ; il suffit qu'il y ait accord sur la chose et le prix, éventuellement la date et le lieu de livraison. Lors d'affaires importantes, il est judicieux d'établir un contrat écrit afin d'éviter des contestations ultérieures.

De nombreux contrats de vente écrits sont pré-rédigés par le vendeur et portent la mention «l'acheteur déclare avoir pris connaissance des clauses du présent contrat et s'y soumettre». Le client serait donc bien avisé de lire les conditions imprimées qui souvent restreignent ses droits (limitation de la garantie, retard de livraison ne permettant pas de résilier le contrat, etc). En effet, la plupart des articles du Code des obligations qui traitent de la vente (art. 184 ss CO) sont de droit dispositif, ce qui signifie que les parties peuvent s'en écarter par contrat et que dans ces cas de figure, ce sera le contrat et ses conditions générales qui primeront. Relevons aussi qu'un clic, lors d'une vente en ligne, équivaut à la signature d'un contrat et, le cas échéant, à l'acceptation des conditions générales de vente.

L'acheteur a le droit de demander la modification ou l'annulation de certaines clauses du contrat, même si elles sont déjà imprimées. Par ailleurs, la Loi fédérale contre la concurrence déloyale (LCD) prohibe l'utilisation de conditions générales abusives, voir plus bas le paragraphe « conditions générales ».

Il faut être sûr de sa décision avant de s'engager dans un contrat de vente au comptant, car le droit suisse ne prévoit pas, en règle générale, de possibilité de revenir sur son engagement (voir ci-dessus le paragraphe « droit de révocation »). Il est seulement possible de l'annuler complètement ou partiellement dans les circonstances exceptionnelles que sont l'erreur, la tromperie ou la contrainte (art. 23 ss CO). Dans ces dernières hypothèses, il est alors possible d'agir en nullité du contrat pour obtenir le remboursement des prestations faites, par exemple, sous l'emprise de l'erreur essentielle, à condition de ne pas laisser s'écouler plus d'un an depuis la connaissance de l'erreur.

Droits des consommateurs en cas de défaut de la chose vendue

Tout d'abord, il est important de conserver la preuve de l'achat (ticket de caisse, bon de garantie) pour pouvoir faire valoir ses droits. Ensuite, l'acheteur doit vérifier au plus vite l'état de la chose reçue et aviser le vendeur sans délai, sous peine de risquer de perdre ses droits. En cas de défauts, le consommateur a le droit, à choix, de :

- Faire résilier la vente ;
- Réclamer une diminution du prix ;
- Demander le remplacement par une chose du même genre.

Ces règles sont dispositives, ce qui signifie qu'elles s'appliquent pour autant que le vendeur n'ait pas réglé la question différemment dans le contrat ou dans les conditions générales (qu'il est donc important de lire avant l'achat).

Depuis le 1er janvier 2013, la **durée de la garantie** pour un objet acheté par un consommateur dans le commerce se monte à deux ans minimum pour les produits neufs et à une année minimum pour les biens d'occasion (art. 210 CO).

Règles en cas de produits défectueux ou dangereux

En plus des règles exposées ci-dessus, la **Loi fédérale sur la responsabilité du fait des produits** (LRFP) prévoit une indemnisation à la personne lésée par un produit défectueux qui aurait provoqué un dommage corporel et/ou matériel. En cas de dommage matériel, elle fixe toutefois une franchise de CHF 900.- et ne prévoit pas de réparation de l'objet défectueux (qui peut l'être, le cas échéant, en application des règles sur la garantie).

Les dommages-intérêts se prescrivent par trois ans à partir du moment où la victime a eu ou aurait dû avoir connaissance du dommage, du défaut et de l'identité du producteur. Elles s'éteignent en tous les cas 10 ans après la mise en circulation du produit qui a causé le dommage (art. 9 et 10 LRFP).

Mentionnons encore la Loi fédérale sur la sécurité des produits (LSPro), qui a pour finalité de prévenir les risques liés à la mise en circulation de produits dangereux pour le consommateur.

Achats en ligne

Les consommateurs ont les mêmes droits et obligations qu'ils fassent leurs achats dans un commerce ou sur une boutique en ligne. L'acheteuse ou l'acheteur est réputé avoir conclu le contrat et accepté ses conditions générales par clic dans la case correspondante. Aucune législation particulière n'a été adoptée pour protéger les consommatrices ou les consommateurs sur internet, si ce n'est l'article 3 al. 1 let. s de la Loi fédérale contre la concurrence déloyale (LCD), qui demande clarté et transparence quant à l'identité et à la conclusion du contrat de la part du commerçant en ligne.

Le contrat d'entreprise (art. 363 à 379 CO)

Celui qui fait réparer une voiture, un appareil frigorifique, qui commande un costume sur mesure ou fait construire une maison conclut un contrat d'entreprise. C'est un contrat par lequel une des parties (l'entrepreneur) s'engage à exécuter un ouvrage moyennant un prix que l'autre partie (le maître de l'ouvrage) s'engage à lui payer.

Lors d'un tel contrat, pour une réparation simple par exemple, il arrive qu'on ne parle pas du prix. Si le réparateur exige un prix exagéré, il devra prouver que ce montant correspond bien à la valeur de son travail et de ses dépenses. Il ne peut donc pas fixer un prix fantaisiste.

Pour une réparation ou une commande importante, il est préférable, cependant, de demander un devis écrit précisant les travaux à effectuer et le prix à payer. En principe, un devis ne devrait pas être dépassé de plus de 10%, à moins que le calcul des coûts soit particulièrement difficile. En cas de dépassement de devis de plus de 10%, le client pourra demander une diminution du prix, voire se départir du contrat. Les devis importants et détaillés peuvent être facturés au client.

S'il y a retard dans l'exécution, le client peut résilier le contrat après avoir donné un délai à l'entrepreneur.

Tant que l'ouvrage n'est pas terminé, le client peut résilier le contrat en payant le travail déjà fait et en indemnisant l'entrepreneur.

La garantie est la même que pour la vente.

Les contrats avec abonnements

Certains contrats sont présentés sous la forme d'abonnement et contiennent souvent des clauses de reconduction tacite : cela signifie qu'ils sont valables pour une certaine durée, par exemple une année et qu'ils continuent d'être valables s'ils ne sont pas résiliés avant un délai précis (ce délai est mentionné dans le contrat, il peut être par exemple de deux mois avant la fin du contrat).

Cette pratique est légale en Suisse et se trouve fréquemment dans le domaine des assurances, de la téléphonie ou encore des abonnements à la salle de sport. Ici aussi, seul le fait de s'informer permet aux consommateurs d'éviter des frais parfois élevés.

Le contrat de crédit à la consommation

La Loi fédérale sur le crédit à la consommation (LCC) encadre et protège les consommateurs lors de la conclusion de crédits personnels (faussement appelés « petits crédits » alors qu'ils peuvent porter sur un montant net allant jusqu'à CHF 80'000.-), de leasing et, dans une moindre mesure, de cartes de crédit, les cartes de clients et les cartes avec option de crédit.

Le but de cette loi est d'empêcher le surendettement du consommateur par l'emprunt (art. 22 LCC). Il s'agit d'une loi qui vise à protéger les consommateurs dans un domaine où ils se trouvent en situation de faiblesse face aux prêteurs professionnels, ne serait-ce que par la connaissance du domaine et de la législation qui s'y rapporte. Relevons ici que seuls les consommatrices et les consommateurs peuvent se prévaloir de la LCC. Un artisan qui aurait conclu un contrat de prêt pour des raisons professionnelles ne pourrait pas se placer sous sa protection.

Exclusion et limitation du champ d'application de la loi

La loi ne s'applique pas aux contrats suivants :

- Contrats de crédit ou promesses de crédit garantis directement ou indirectement par des gages immobiliers (par exemples les prêts hypothécaires) ;
- Contrats de crédits ou promesses de crédit couverts par le dépôt d'une garantie bancaire usuelle ou pour lesquels le consommateur a déposé suffisamment d'avoirs auprès du prêteur (par exemple les prêts sur gages) ;
- Crédits accordés sans rémunération en intérêts ni autres charges ;
- Contrats de crédit ne prévoyant pas d'intérêts à condition que le consommateur accepte de le rembourser en une seule fois ;
- Crédits portant sur un montant inférieur à CHF 500.- ou supérieur à CHF 80'000.- ;
- Contrats en vertu desquels le consommateur est tenu de rembourser le crédit dans un délai ne dépassant pas trois mois ;
- Contrats conclus en vue de la prestation continue de services privés ou publics, en vertu desquels le consommateur a le droit d'en régler

le coût, aussi longtemps qu'ils sont fournis, par des paiements échelonnés

Par ailleurs, les contrats de leasing ainsi que les cartes ne sont pas soumis à toutes les dispositions de la loi (pour le détail, voir les paragraphes de cette fiche et l'art. 8 LCC).

Forme et contenu du contrat de crédit

L'art. 9 LCC oblige à ce que le contrat soit établi par écrit et qu'il contienne une série d'informations qui permettent au consommateur de se rendre compte de l'ampleur de son engagement. En particulier, le montant net du crédit, le taux d'intérêt, le coût total du crédit, les conditions de remboursement, le droit et le délai de révocation ainsi que le calcul du budget effectué dans le cadre de l'examen de la capacité de contracter un crédit doivent être clairement indiqués. L'art. 10 LCC fixe des obligations similaires pour les contrats portant sur le financement de biens ou de services (par exemple l'achat d'un ordinateur), l'art. 11 LCC pour les contrats de leasing et l'art. 12 LCC pour les cartes.

Pour une **personne mineure**, la validité de son engagement est subordonnée au consentement écrit de son représentant légal, qui doit être donné au plus tard au moment de la signature du contrat (art. 13 LCC). Par contre, s'agissant d'un **couple**, il n'est pas requis que les deux époux signent le contrat de prêt. En règle générale, seul le signataire du contrat pourra être poursuivi en cas de défaut de paiement. Par contre, si deux personnes signent le contrat, chacune doit, si l'autre est insolvable, rembourser le tout.

La conséquence d'une violation des articles précédents ainsi que de la disposition sur le taux d'intérêts est **la nullité du contrat**. Pour les contrats de **crédit**, cela signifie que le consommateur devra rembourser le montant déjà versé ou utilisé, dans le laps de temps prévu par le contrat et ne devra ni intérêts, ni frais. En cas de **leasing**, il devra rendre l'objet du leasing et payer les redevances dues jusqu'alors. La perte de valeur de l'objet non couverte est à la charge du donneur (art. 15 LCC).

Taux d'intérêt maximum

Le taux d'intérêt maximum est fixé par le Conseil fédéral dans une ordonnance ; il est lié à un taux d'intérêt de référence de la banque nationale (le Saron composé à trois mois) et peut donc évoluer (les contrats de prêts signés avec un intérêt particulier ne sont pas touchés par cette modification, seuls les nouveaux contrats seront adaptés). Actuellement, il s'élève à 10% pour les crédits à la consommation et à 12% pour les cartes (état au 1er janvier 2026). La loi prévoit qu'il ne doit pas dépasser 15% (art. 14 LCC).

Révocation du contrat et remboursement anticipé

Le consommateur a le droit de revenir sur le contrat en le **révoquant dans les 14 jours** dès la réception d'un exemplaire du contrat. La révocation doit être expédiée par la poste au plus tard le 14e jour, de préférence par courrier recommandé. Si le montant du prêt avait déjà été remis au consommateur avant l'expiration du délai, la révocation entraîne pour le consommateur l'obligation de rembourser les montants alloués, sans intérêts ni frais, moyennant des paiements mensuels (art. 15 et 16 LCC).

Par ailleurs, le consommateur a également le droit de **rembourser le crédit avant son échéance**. Il a alors droit à une baisse des intérêts et à une équitable réduction des frais liés à la durée non utilisée du crédit (art. 17 LCC).

Examen de la capacité de contracter de l'emprunteur

L'art. 22 LCC pose l'objectif de l'examen de la capacité de contracter un crédit : il s'agit d'empêcher le surendettement du consommateur. Il incombe au prêteur de vérifier que le contrat de prêt ne surendette pas l'emprunteur. Pour cela, un centre de renseignements sur le crédit à la consommation a été créé (art. 23 ss LCC). Sont ainsi enregistrés tous les crédits, les leasings, ainsi que les difficultés de paiements des emprunteurs (art. 25 et 26 LCC). Par contre, s'agissant des cartes de crédits, elles ne seront annoncées qu'à partir du moment où le consommateur fait usage trois fois de suite de son option de crédit et lorsque le montant est supérieur à CHF 3000.- (art. 27 LCC).

La capacité de contracter un crédit ne se calcule pas en fonction du budget réel du consommateur et de sa famille, mais par rapport à un minimum vital qui s'approche (sans être tout à fait le même) du minimum vital selon la Loi sur la poursuite pour dettes et la faillite (voir la fiche Poursuite pour dettes, paragraphe « appréciation du minimum vital »). Le minimum vital selon la Loi sur la poursuite pour dettes et la faillite est élargi aux éléments suivants (art. 28 LCC) :

- Le loyer effectivement dû ;
- Le montant de l'impôt dû, calculé d'après le barème de l'impôt à la source ;
- Les engagements communiqués au centre de renseignements.

Si le prêteur peut s'en tenir aux informations fournies par le consommateur sur ses sources de revenus et ses obligations financières ou sur sa situation économique, il peut exiger du consommateur qu'il lui fournisse un extrait du registre des poursuites, une attestation de salaire ou d'autres documents attestant de ses revenus. Si le prêteur vient à douter de l'exactitude des informations fournies par le consommateur, il en vérifie la véracité au moyen de documents officiels ou privés (art. 31 LCC). Par ailleurs, il tirera parti des informations contenues dans les documents fournis par le consommateur afin d'établir un budget qui corresponde bien à sa situation : les frais de déplacements professionnels ainsi que d'éventuels frais de garde des enfants seront individualisés, les frais de repas seront comptabilisés. Si la police d'assurance-maladie indique que des assurances complémentaires ont été souscrites, elles seront portées au budget (à la différence d'un budget strict effectué par un office des poursuites).

Pour les **crédits à la consommation**, l'examen de contracter est examinée sur la base d'un amortissement du crédit en 36 mois, même si la lo prévoit un remboursement plus échelonné. Les sommes non remboursées sur des crédits déjà octroyés doivent être prises en compte dans le calcul (art. 28 al. 4 LCC). Pour les **leasings,** la capacité de contracter est admise lorsque le preneur de leasing peut payer les redevances sans grever la part insaisissable de son revenu calculée comme ci-dessus (donc pas de règle des 36 mois) ou, lorsque des valeurs patrimoniales appartenant au preneur assurent le paiement des redevances (art. 29 al. 2 LCC). L'examen est encore amoindri pour les **cartes de crédit,** où la limite de crédit est fixée par le biais d'un examen sommaire de la situation du consommateur en matière de revenu et de fortune (art. 30 LCC).

Sanctions en cas de violation de la capacité de contracter

La loi prévoit deux types de sanction : en cas de violation grave, le prêteur perd le montant du crédit, y compris les intérêts et les frais (il perd tout l'argent) et le consommateur peut réclamer le remboursement des montants qu'il a déjà versé en application des règles sur l'enrichissement illégitime. S'il contrevient à l'obligation d'annoncer le crédit ou de manière peu grave à son devoir d'examen de la capacité de contracter du consommateur, le prêteur ne perd que les intérêts et les frais.

En cas de doute sur l'établissement du budget d'un crédit, de difficultés financières suite à l'usage d'instruments de paiement différés ou encore lorsque l'on envisage de recourir au crédit pour se sortir d'une situation financièrement difficile, il est conseillé, avant de prendre contact avec une banque, de faire le point avec un organisme spécialisé (et sans but lucratif), comme par exemple une association qui propose du conseil budgétaire ou un service de désendettement d'utilité publique. Pour plus d'informations, voir la fiche Gestion de dettes et désendettement.

Le leasing

Il n'existe pas de définition du leasing dans la loi, ce qui n'empêche pas que ce type de contrat soit parfaitement légal. Certains types de leasing sont soumis à la LCC : il s'agit des contrats de leasing qui portent sur des choses mobilières servant à l'usage privé du preneur et qui prévoient une augmentation des redevances convenues en cas de résiliation anticipée du contrat (art. 1 al. 2 let. a LCC). C'est donc le contrat de leasing (et ses conditions générales) qui indiqueront si le preneur de leasing bénéficie de la protection de la LCC ou non. Notons encore que les leasings de moins de CHF 500.- et de plus de CHF 80'000.- sortent également du champ d'application de la LCC.

Le contrat de leasing « typique » met trois parties en relation :

- L'automobiliste, ou le preneur de leasing;
- La banque, ou l'institut de financement;
- Le garagiste.

Le garagiste vend l'objet « leasé », à la banque, qui en devient propriétaire. Pendant toute la durée du leasing, l'automobiliste n'est pas propriétaire de son véhicule, mais possède uniquement un droit d'usage sur ce dernier, assorti d'obligations, comme par exemple celle de contracter une assurance casco complète, de ne pas dépasser la limite kilométrique inscrite dans le contrat et de prendre soin et d'entretenir le véhicule consciencieusement. Le consommateur qui envisage de prendre un leasing sera bien inspiré de prendre le temps de lire soigneusement le contrat de longue durée qu'il s'apprête à signer.

Souvent, au début du leasing, l'automobiliste verse un premier acompte au garagiste, qui lui remet ensuite le véhicule. Ensuite, les mensualités convenues seront dues jusqu'à la fin du contrat, où, en règle générale, il est prévu que la voiture soit remise à son propriétaire. Si l'éventualité est prévue dans le contrat et s'il le souhaite, l'automobiliste peut finalement acheter l'objet leasé à sa valeur résiduelle, qui doit figurer dans le contrat.

À la fin de la durée du leasing, dans le cas où l'automobiliste rend l'objet leasé, ce dernier sera examiné très attentivement et tout manquement aux obligations contractuelles seront traduites en pénalités pécuniaires ; la facture finale peut être salée. Notons encore qu'en cas de résiliation anticipée, le montant à payer peut s'avérer très important.

La protection du preneur de leasing par la LCC

Ci-après, seuls les contrats de leasing soumis à la Loi sur le crédit à la consommation seront examinés. La LCC ne s'applique que partiellement aux contrats de leasing (voir pour le détail l'art. 8 LCC).

Pour les exigences de forme, l'art. 11 LCC prévoit que le contrat doit être conclu par écrit et que le preneur en reçoive une copie. Il doit en outre contenir les indications suivantes :

- Une description de l'objet du leasing et son prix d'achat au comptant lors de la conclusion du contrat ;
- Le nombre et le montant des redevances ainsi que de leurs échéances ;
- Le montant d'une éventuelle caution ;
- Une éventuelle obligation d'assurance et, si le choix de l'assureur n'est pas laissé au consommateur, le coût de celle-ci ;
- Le taux annuel effectif global (le taux d'intérêt) ; ce dernier ne doit pas dépasser 15% (art. 14 LCC) ;
- Le droit de révocation et le délai de révocation de 14 jours (art. 16 LCC) ;
- Un tableau, établi selon des principes reconnus, qui fait état, d'une part, du montant à payer par le preneur, en plus des redevances déjà versées, en cas de résiliation anticipée du contrat, et d'autre part, de la valeur résiduelle de l'objet du leasing au moment de la résiliation ;
- Les éléments pris en compte lors de l'examen de la capacité de conclure un contrat de leasing (le budget et/ou les éléments de fortune, selon l'art. 29 al. 2 LCC).

Il est à noter que le consentement du conjoint ou de la conjointe n'est pas obligatoire pour conclure un contrat de leasing.

Si une clause obligatoire ne figure pas dans le contrat, ce dernier est nul. Le preneur doit restituer la chose et payer les redevances périodiques dues jusqu'alors. La perte de valeur de la chose - qui peut être importante si l'on pense en particulier à la voiture - est à la charge du donneur de leasing (art. 15 al. 4 LCC).

Examen de la situation financière du preneur de leasing

Selon l'art 29 LCC, le donneur de leasing est tenu d'examiner la situation financière du preneur de leasing et de s'assurer que le consommateur est en mesure de payer les redevances mensuelles sans toucher à son minimum vital au sens de la LCC, ou qu'il possède des valeurs patrimoniales pouvant assurer le paiement des redevances. Les données qui auront fondé l'octroi du leasing doivent figurer sur le contrat ou sur un document annexé au contrat. Contrairement aux dispositions qui concernent le crédit, le leasing ne doit pas pouvoir être remboursé en 36 mois. Pour le reste, les mêmes règles s'appliquent.

La capacité de contracter un leasing ne se calcule pas en fonction du budget réel du consommateur et de sa famille, mais par rapport à un minimum vital qui s'approche (sans être tout-à-fait le même) du minimum vital selon la Loi sur la poursuite pour dettes et la faillite (voir la fiche Poursuite pour dettes, paragraphe « appréciation du minimum vital »). Nous renvoyons aux précisions relatives à l'art. 28 LCC données à cet effet dans la partie ci-dessus sur le contrat de crédit à la consommation - Examen de la capacité de contracter de l'emprunteur.

Si le donneur de leasing peut s'en tenir aux informations fournies par le consommateur sur ses sources de revenus et ses obligations financières ou sur sa situation économique, il peut exiger du consommateur qu'il lui fournisse un extrait du registre des poursuites, une attestation de salaire ou d'autres documents attestant de ses revenus. Si le prêteur vient à douter de l'exactitude des informations fournies par le consommateur, il en vérifie la véracité au moyen de documents officiels ou privés (art. 31 LCC). Par ailleurs, il tirera parti des informations contenues dans les documents fournis par le consommateur afin d'établir un budget LCC qui corresponde bien à sa situation : les frais de déplacements professionnels ainsi que d'éventuels frais de garde des enfants seront individualisés, les frais de repas seront comptabilisés. Si la police d'assurance-maladie indique que des assurances complémentaires ont été souscrites, elles seront portées au budget (à la différence d'un budget strict effectué par un office des poursuites).

Le donneur de leasing doit par ailleurs annoncer au centre de renseignements le montant total qui est dû, la durée du contrat et le montant des redevances mensuelles.

Droit de révocation

Le consommateur a le droit de révoquer son engagement par écrit dans un délai de 14 jours. Ces éléments doivent figurer au contrat. Le délai part du moment où le consommateur a reçu un exemplaire du contrat. L'avis de révocation doit être déposé à la poste au plus tard le 14^{e} jour. Il est préférable d'envoyer un tel avis par courrier recommandé, afin de disposer cas échéant d'un moyen de preuve de l'inexistence du contrat.

Résiliation anticipée du contrat

Alors que le donneur de leasing ne peut résilier le contrat que si le montant en suspens est supérieur à trois redevances mensuelles (art. 18 al. 2 LCC), le consommateur peut résilier le contrat en observant un délai minimum de 30 jours pour la fin d'un trimestre de contrat (il peut résilier quatre fois par an). Pour un contrat de leasing soumis à la LCC, il devra une indemnité correspondant à la différence entre la dépréciation du bien et le montant déjà payé. L'indemnité due par le preneur est déterminée selon un tableau qui doit être annexé au contrat (art. 17 al. 3 LCC). Le principe est que plus le contrat est résilié tôt, plus le montant résiduel à payer est élevé, même si les motifs de la résiliation sont dus à des causes graves, comme le chômage, un divorce ou la maladie. Toutefois, le tableau en question doit être établi selon des principes reconnus (art.11 al. 2 let. g LCC). Le Tribunal fédéral a précisé que le tableau ne devait pas contenir de clauses pénales déguisées (4A.404/2008 du 18 décembre 2018).

La carte de crédit, la carte client

Les crédits sous forme d'avance sur compte courant ou sur compte lié à une carte de crédit ou à une carte de client avec option de crédit doivent être conclus par écrit et contenir le plafond du crédit, le taux d'intérêt annuel et les frais applicables au moment du contrat ainsi que les conditions de leur modification éventuelle. Le contrat doit indiquer les conditions de résiliation et les éléments pris en considération lors de l'examen de la capacité du consommateur de contracter un crédit, le détail pouvant faire l'objet d'un document annexé au contrat (art. 12 LCC).

Le prêteur doit annoncer au centre de renseignements les cas où le consommateur fait usage de son option de crédit trois fois de suite, si le solde du montant dû dépasse CHF 3'000.-.

La limite de crédit est consentie en fonction des crédits communiqués au centre de renseignements IKO et d'un examen sommaire du crédit, de la situation financière du consommateur telle qu'il l'expose lui-même. En cas de doute, le prêteur doit vérifier la véracité des renseignements fournis, en réclamant des pièces justificatives (30 et 31 LCC).

Les règles sur le droit de révocation (voir plus haut, leasing et crédit à la consommation), sont applicables.

Les conditions générales des contrats

L'on retrouve dans de nombreux contrats des conditions générales, ces « petits caractères » qui détaillent les droits et les obligations des parties au contrat. Dans leur grande majorité, elles ne sont pas négociables et le consommateur n'a de choix que de les accepter ou de refuser de signer le contrat.

Ces raisons font que des limites ont été posées à la validité de ces conditions générales

La première est de savoir si le consommateur a vraiment pu donner son accord aux conditions générales et si ces dernières ont été **intégrées au contrat**. En effet, les conditions générales font partie intégrante du contrat pour autant que le consommateur ait été informé de leur existence et qu'il ait pu en prendre connaissance de manière acceptable (peu importe qu'il l'ait effectivement fait). Lors de la conclusion du contrat, le consommateur déclare les accepter, faute de quoi elles ne seront pas intégrées dans le contrat.

Ensuite, lorsque le consommateur a accepté les conditions générales en bloc, il faut vérifier si elles sont conformes à la **règle de l'insolite.** En vertu de cette dernière, les clauses inhabituelles sur l'existence desquelles le professionnel n'a pas spécialement attiré l'attention du consommateur ne sont pas réputées comme ayant été acceptées par le consommateur (ATF 119 II 443, cité par Blaise Carron, voir dans les sources).

De plus, **l'art. 8 de la Loi fédérale contre la concurrence déloyale** (LCD) représente un second correctif à ce déséquilibre en qualifiant de déloyale la pratique d'une personne qui utilise des conditions générales qui, en contradiction avec les règles de la bonne foi, prévoient, au détriment du consommateur, une disproportion notable et injustifiée entre les droits et les obligations découlant du contrat.

Contrairement au droit européen, qui contient une « liste grise » de conditions potentiellement abusives, en droit suisse, ce sont les tribunaux qui se prononcent sur le caractère abusif de conditions générales, après avoir pris connaissance de toutes les circonstances du cas d'espèce. Le site du SECO sur la concurrence déloyale (dans les sites utiles) contient, à son onglet « conditions générales abusives », une compilation de la jurisprudence du Tribunal fédéral relative aux conditions générales.

Les voyages en avion et les voyages à forfait

Les passagers des compagnies aériennes ont aussi des droits spécifiques. Ils sont réglés par le règlement européen n°261/2004 qui est aussi applicable en Suisse (ainsi qu'en Norvège et en Islande). En cas de réservation de plusieurs prestations dans une agence ou en ligne (par exemple transport et hébergement), c'est la Loi sur les voyages à forfait (LVF) qui s'applique. En Suisse, l'autorité de surveillance et, en partie, de plainte, est l'Office fédéral de l'aviation civile (OFAC, voir dans les sites utiles).

Refus d'embarquement

Il arrive que des compagnies aériennes vendent plus de billets qu'il n'y a de places (surbooking) et que l'embarquement soit refusé aux voyageurs surnuméraires. Dans ce cas, ces derniers ont droit à une prise en charge (informations, rafraîchissement et restauration, le cas échéant mise à disposition d'une chambre d'hôtel, un moyen de communication). Les passagers lésés ont le choix entre :

- Le remboursement du billet ou ;
- Un réacheminement vers leur destination finale.

Par ailleurs, à certaines conditions, ils ont droit à une indemnité de 250 euros pour les vols jusqu'à 1'500 km, 400 euros pour les vols dont la distance se situe entre 1'500 km et 3'500 km et 600 euros pour les vols de plus de 3'500 km. L'indemnité peut être réduite de moitié si le voyage n'est pas retardé, selon la distance, de plus de 2, 3, ou 4 heures.

Aucune indemnisation n'est due si, par exemple, les passagers se présentent en retard au check-in ou à l'embarquement, ne disposent pas de tous les documents de voyage indispensables ou si la compagnie aérienne peut faire valoir tout autre motif légitimant le refus d'embarquement.

Vol annulé

Si un vol vient à être annulé, les passagers lésés ont droit à une prise en charge (informations, rafraîchissement et restauration, le cas échéant mise à disposition d'une chambre d'hôtel, un moyen de communication). La compagnie doit leur offrir :

- Le remboursement du billet ou
- Un réacheminement vers leur destination finale.

Par ailleurs, à certaines conditions, ils ont droit à une indemnité de 250 euros pour les vols jusqu'à 1'500 km, 400 euros pour les vols dont la distance se situe entre 1'500 km et 3'500 km et 600 euros pour les vols de plus de 3'500 km. L'indemnité peut être réduite de moitié si le voyage n'est pas retardé, selon la distance, de plus de 2, 3, ou 4 heures.

Si le passager est informé de l'annulation au moins deux semaines avant l'heure de départ prévue, l'indemnisation n'est pas due. Une compagnie ne doit pas non plus indemniser lorsqu'elle peut démontrer que l'annulation est due à des circonstances extraordinaires (dans ce cas, les compagnies aériennes sont tout de même tenues à fournir une prise en charge).

Vol retardé

En cas de retard de plus de deux, trois ou quatre heures selon la distance, la compagnie doit prendre les passagers lésés en charge (informations, rafraîchissement et restauration, le cas échéant mise à disposition d'une chambre d'hôtel, un moyen de communication). Si le retard est de cinq heures ou plus et si un passager veut renoncer à son vol, la compagnie doit lui rembourser son billet.

Voyages à forfait

Lorsqu'un voyageur réserve, auprès d'une agence ou sur internet, au moins deux prestations, comme par exemple le transport et l'hébergement, c'est la Loi fédérale sur les voyages à forfait (LVF) qui trouve son application. La loi représente les exigences minimales demandées aux voyagistes, il est possible qu'elles offrent des conditions préférentielles à leurs clients, il vaut donc la peine de comparer les contrats.

En cas de modification essentielle du contrat **avant le départ**, la LVF prévoit que l'organisateur informe rapidement le consommateur afin de lui permettre d'accepter la modification ou de résilier le contrat. Lorsqu'il résilie le contrat, il a droit :

- à un autre voyage à forfait de qualité équivalente ou supérieure si l'organisateur ou le détaillant peut lui en proposer un ;
- à un autre voyage à forfait de qualité inférieure ainsi qu'au remboursement de la différence du prix ou ;
- au remboursement dans les plus brefs délais de toutes les sommes qu'il a versées.

La prétention en dommages-intérêts pour inexécution du contrat est réservée.

Lorsque, **après le départ**, l'organisateur et/ou l'agence de voyage ne délivrent pas une part importante des prestations prévues, ils sont tenus de prêter assistance et de proposer des solutions de remplacement, déplacement compris, sans frais supplémentaires.

L'organisation et/ou l'agence de voyage ne doivent aucune indemnité lorsque les manquements sont dus :

- au voyageur lui-même ;
- à un tiers, et qu'ils ont un caractère imprévisible ou insurmontable ;
- à un cas de force majeure ou un évènement que l'organisateur et/ou l'agence de voyage, avec toute la diligence nécessaire, ne pouvait prévoir ou surmonter.

Dans les deux dernières situations, l'organisateur et/ou l'agence sont tenus de venir en aide aux voyageurs.

À noter que les agences de voyage ont un service de médiation (Ombudsmann), dont l'adresse est mentionnée dans la présente fiche.

Procédure

Les cantons sont tenus par la Constitution fédérale (art. 97 al. 3 Cst.) de prévoir une procédure de conciliation ou une procédure judiciaire simple et rapide pour les litiges dont la valeur litigieuse ne dépasse pas un montant déterminé.

Pour les détails, voir la fiche « procédure civile » et les fiches cantonales.

En matière de règlement extra-judiciaire des différends, de nombreuses branches ont instauré des offices de médiation, ou Ombudsmann, dont les principaux sont mentionnés dans les sites utiles de cette fiche. Il existe une liste complète auprès du bureau fédéral de la consommation sous l'onglet « Information des consommateurs > Règlement des litiges de consommation » (dans les sites utiles).

Recours

Voir la fiche « procédure civile » et les fiches cantonales.

Sources

- Blaise Carron: la protection du consommateur lors de la formation du contrat
- Office fédéral de l'aviation civile: Irrégularités de vols, consulté le 14.11.2023.

Responsable rédaction : ARTIAS

Adresses

Fédération Romande des consommateurs (Lausanne)
Ombudsman de l'assurance privée et de la SUVA (Neuchâtel 1)
ombudscom Organe de conciliation des télécommunications (Berne)
Ombudsman des banques suisses (Zurich)
Ombudsman de la branche suisse du voyage (Zurich)

Lois et Règlements

Loi fédérale du 18 juin 1993 sur la responsabilité du fait des produits (LRFP) (RS 221.112.944)
Code de procédure civile du 19 décembre 2008 (CPC) (RS 272)
Ordonnance du 6 novembre 2002 relative à la loi fédérale sur le crédit à la consommation (OLCC) (RS 221.214.11)
Loi fédérale du 23 mars 2001 sur le crédit à la consommation (LCC) (RS 221.214.1)
Loi fédérale du 18 juin 1993 sur les voyages à forfait (LVF) (RS 944.3)
Loi fédérale du 19 décembre 1986 contre la concurrence déloyale (LCD) (RS 241)
Loi fédérale du 30 mars 1911 complétant le Code civil suisse (livre cinquième: Droit des obligations) (CO) (RS 220)
Loi fédérale du 12 juin 2009 sur la sécurité des produits (LSPro) (RS 930.11)

Sites utiles

Bureau fédéral de la consommation (BFC)
Attention aux arnaques sur internet. Brochure SECO
Secrétariat d'Etat à l'économie (SECO), concurrence déloyale
Fédération romande des consommateurs
Office fédéral de l'aviation civile: droits des passagers