

Communiqué de presse

Lausanne, le 20 janvier 2009

La FRC et la SKS exigent de laisser le véritable choix aux consommateurs

Connect 1811 : Non à l'enregistrement automatique!

Avec Connect 1811 tous les clients mobiles Swisscom sont désormais joignables, même s'ils ne sont pas inscrits dans l'annuaire. La FRC et la SKS dénoncent l'affiliation automatique à ce service. Par une lettre à Swisscom, les deux organisations de consommateurs expriment leur désaccord sur ce procédé, demandent plus de transparence sur la tarification et font part de leurs craintes quant à l'exploitation de ce service à des fins de marketing direct. A l'attention des consommateurs, la FRC et la SKS publient la marche à suivre pour se désinscrire de ce nouveau service sur leurs sites internet.

Swisscom lance aujourd'hui Connect 1811. Tous ses clients mobiles non répertoriés dans l'annuaire sont atteignables par les personnes qui les cherchent. Si Swisscom ne transmet pas directement le numéro mobile de la personne recherchée, elle la prévient de l'identité de l'appelant et du motif de l'appel. La personne appelée décide si elle veut prendre l'appel ou recevoir un SMS avec les coordonnées de l'appelant.

Le problème majeur est l'enregistrement automatique. C'est à celui qui ne souhaite pas être joignable de se manifester auprès de Swisscom (principe du Opt-out). Selon Mathieu Fleury, secrétaire général de la FRC «Pour offrir un véritable choix aux consommateurs, Swisscom aurait dû leur donner la possibilité de s'inscrire explicitement au lieu de leur proposer de se désinscrire si cela ne leur plaît pas». Ce n'est d'ailleurs pas la première fois que Swisscom impose un service à ses clients. La FRC estime que les opérateurs auraient tout intérêt à consulter les associations de consommateurs avant de lancer de tels services.

Swisscom ne souhaitant pas changer de méthode, il ne reste qu'une solution aux clients qui ne veulent pas être inscrits sur ce service: envoyez un SMS gratuit avec le texte STOP CONNECT au numéro 444. Des informations complémentaires sur la marche à suivre sont disponibles sur www.frc.ch.

De nombreuses questions restent en suspens concernant la tarification exacte du service. Si la personne recherchée se trouve à l'étranger, qui paiera les frais engendrés? Que se passe-t-il si la personne recherchée n'est pas cliente de Swisscom? La FRC et la SKS ont demandé une clarification à l'opérateur.

Informations complémentaires :

FRC : Mathieu Fleury, secrétaire général: 021 331 00 99

SKS : Sara Stalder, secrétaire générale: 031 370 24 20