

Communiqué de presse

Lausanne, le 22 décembre 2009

Sujet : Les exigences des associations de consommateurs en matière de sms surtaxés ont été en partie entendues.

Titre : Meilleure protection en 2010 des consommateurs en matière de téléphonie mobile

En 2009, de très nombreux consommateurs se sont plaints d'avoir été victimes de sms surtaxés, à la suite d'une participation à un concours via Internet ou lors d'une commande d'un jeu ou d'une sonnerie par exemple. Ils ont en effet conclu un abonnement à leur insu entraînant la réception hebdomadaire de plusieurs sms surtaxés sur leur téléphone portable. En 2010, ces plaintes devraient diminuer, car il ne sera plus possible de conclure ce type d'abonnement via un clic sur un site trompeur. En outre, toujours en matière de téléphonie mobile, les consommateurs seront dorénavant informés, par exemple par sms, sur le prix maximal que peut coûter un appel fait depuis l'étranger. Les associations de consommateurs continuent d'exiger par contre une baisse des tarifs – comme c'est le cas pour l'UE.

En 2010, quelques innovations en faveur du consommateur seront apportées dans le droit des télécommunications, dans un premier temps au 1.1.2010, puis au 1.7.2010.

- Protection pour éviter les pièges sur Internet:
Dès le 1.1.10 : il ne sera plus possible par un seul clic sur un site internet peu clair de conclure un abonnement entraînant la réception non souhaitée de sms surtaxés. Dorénavant, il faudra activer le service en répondant par sms via son téléphone portable au sms d'activation reçu préalablement, lequel doit contenir toutes les informations (coûts et code de désactivation du service).
Dès le 1.7.10 : chaque sms surtaxé reçu devra contenir le code de désactivation du service.
Vous trouverez sur notre site un dossier complet: www.frc.ch
- Coût maximal en matière de roaming (utilisation de son téléphone depuis l'étranger).
Dès le 1.1.10 Les opérateurs doivent, lors de la conclusion du contrat, indiquer par écrit à leurs clients où ils pourront prendre connaissance des tarifs et des options permettant de diminuer les prix.
Dès le 1.7.10, le prix maximal que peut coûter un appel devra être communiqué, par exemple par SMS, à un client qui utilise son téléphone portable à l'étranger.
- Information sur l'Ombudscom:
Dès le 1.1.10, les opérateurs devront désormais mentionner l'existence de l'organe de conciliation des télécommunications (Ombudscom) sur chaque facture ou lors de chaque recharge pour les formules à prépaiement.

Les associations de consommateurs, acsi, FRC et SKS, se réjouissent de ces modifications, qui améliorent de manière significative la protection des consommateurs. Ces derniers seront mieux informés de leurs droits et pourront plus facilement déjouer les pièges d'Internet.

Subsiste néanmoins un gros bémol: même si les opérateurs doivent désormais mieux informer sur les tarifs en matière de roaming, la Suisse est à la traîne par rapport à l'UE, qui a abaissé ses tarifs. Acsi, FRC et SKS exigent donc la création d'une base juridique dans la loi sur les télécommunications pour y parvenir.

Informations complémentaires :

ACSI : Laura Regazzoni, secrétaire générale

SKS : Sara Stalder, secrétaire générale

SKS : Andreas Tschöpe, secrétaire spécialisé en politique

FRC : Valérie Muster : 021 331 00 99