

Lausanne, Bern, Breganzona, le 23 janvier 2014

Communiqué de presse

Contrats de téléphonie mobile

Pour la suppression des clauses abusives

La FRC et ses partenaires veulent éradiquer les conditions les plus injustes pour les consommateurs des contrats de téléphonie mobile. En cas de refus des opérateurs, une action en justice sera intentée. Cela constituerait une première en Suisse.

En juillet 2012, l'Alliance des consommateurs (FRC, SKS et ACSI) s'était attaquée à 140 clauses problématiques, tous domaines confondus, en collaboration avec le magazine alémanique *Beobachter*. Les quatre partenaires tirent une seconde salve aujourd'hui, ciblant cette fois les conditions générales des opérateurs de téléphonie mobile.

Dans ce domaine, certaines petites phrases peuvent en effet masquer de grandes iniquités. Le consommateur le réalise souvent trop tard, et en fait les frais. Il faut dire que ces clauses inscrites en petits caractères, techniques, denses et parfois absconses, découragent la lecture pour le commun des mortels. C'est pourquoi la FRC et ses partenaires ont décidé de les traquer et de mettre en lumière les déséquilibres qu'elles occasionnent pour le consommateur.

Un courrier a été adressé aux trois grands opérateurs, Swisscom, Orange et Sunrise, qui ont jusqu'à la fin du mois de février pour rayer de leurs contrats les clauses juridiques les plus contestables. En cas de fin de non-recevoir, la FRC et ses homologues alémanique et tessinoise passeront par la voie judiciaire en invoquant l'article 8 de la Loi contre la concurrence déloyale (LCD), qui traite de la question des clauses abusives. Cela constituerait une première en Suisse.

Les clauses qui doivent disparaître

Les clauses qui créent les déséquilibres les plus criants et dont sont victimes maints consommateurs sont :

- la reconduction tacite du contrat pour une année chez Orange et Sunrise (Swisscom l'a abandonnée en 2011 déjà)
- les modifications unilatérales de contrat (prix, débit/vitesse, défaut de couverture réseau, facturation de la facture) qui ne donnent pas toujours lieu à une résiliation de celui-ci
- les possibilités de résiliation pour justes motifs trop larges que s'octroient les opérateurs
- les frais de résiliation anticipée exorbitants réclamés au consommateur

Dans la foulée, l'Alliance demande aux opérateurs de cesser de faire payer les factures papier (Orange et Sunrise), une tendance qui se généralise sous couvert d'écologie, et d'arrêter d'user du terme «illimité» pour vendre un forfait qui ne l'est pas, du moins pas selon la définition consacrée du *Petit Robert*.

En savoir plus dans *FRC Mieux choisir*, en kiosque dès le 28 janvier

Retrouvez le dossier complet sur cette thématique dans le magazine *FRC Mieux choisir* de février ou sur notre site frc.ch.

Renseignements complémentaires

FRC: Valérie Muster, Tél. 021 331 00 90

SKS: Sara Stalder, Tél. 031 370 24 24 / 078 710 27 13, Janine Jakob, Tél. 031 370 24 26 / 078 751 37 33

ACSI
Via Polar 46
CP 165
CH-6932 Breganzona
acsi.ch

FRC
Rue de Genève 17
CP 6151
CH-1002 Lausanne
frc.ch

SKS
Monbijoustrasse 61
Postfach
CH-3000 Bern 23
konsumentenschutz.ch