

Lausanne, Bern, le 13 mars 2014

Communiqué de presse

Conditions générales abusives

Succès majeur dans la téléphonie mobile

Première victoire dans le combat contre les conditions générales abusives: Swisscom, Sunrise et Orange ont donné suite aux revendications de la FRC (Fédération romande des consommateurs) et de ses alliés en modifiant leurs conditions contractuelles dans un sens favorable aux consommateurs.

La pression exercée par la FRC, le SKS (Stiftung für Konsumentenschutz) et le magazine *Beobachter* a donc payé: les consommateurs pourront enfin bénéficier d'un régime juridique équilibré en matière de téléphonie mobile!

Le 22 janvier 2014, la FRC, le SKS et le *Beobachter* adressaient leurs exigences aux trois principaux opérateurs de téléphonie mobile avec un délai au 28 février 2014 pour modifier les clauses les plus problématiques, faute de quoi un procès leur serait intenté pour violation du nouvel article 8 de la Loi contre la concurrence déloyale LCD.

Les représentants des consommateurs avaient naturellement accompagné leur mise en garde d'une offre de dialogue constructif et les opérateurs ont su saisir cette opportunité, ce qui permet de présenter aujourd'hui un résultat réjouissant pour les millions d'utilisateurs de téléphonie mobile.

A deux jours de la journée mondiale de droits des consommateurs (15 mars) placée cette année précisément sous le thème de «*Fixons nos droits en matière de téléphonie!*» par Consumers International (CI), la FRC et ses alliés sont particulièrement fiers de pouvoir présenter des résultats significatifs dans les domaines qui ont suscité le plus de plaintes du public depuis des années:

- La suppression de la reconduction automatique du contrat pour une année chez Orange et Sunrise (Swisscom l'a abandonnée en 2011 déjà)
- La possibilité pour l'utilisateur de résilier sans frais pour l'utilisateur suite à une modification unilatérale de contrat sur un point essentiel (prix, débit/vitesse, défaut de couverture réseau, facturation de la facture)
- Un meilleur équilibre entre les possibilités de résilier pour «justes motifs» en faveur de l'opérateur et de l'utilisateur
- Une utilisation du terme «illimité» à meilleur escient, voire son abandon pour les nouveaux produits

La brièveté du délai imparti fait que certaines avancées obtenues n'entreront en vigueur qu'ultérieurement. Elles font toutefois l'objet d'engagements fermes de la part de certains opérateurs. La FRC et ses partenaires veilleront au bon respect de ceux-ci et au maintien de la dynamique positive amorcée.

Cette belle avancée ne doit toutefois pas cacher l'important travail qu'il reste à faire, notamment en matière de prix des communications, de roaming, des frais, du respect de la qualité et de la vitesse du réseau promises, pour ne citer que ces quelques points. A ce propos, l'Alliance des consommateurs publiera très prochainement un livre blanc regroupant les principales doléances des utilisateurs.

Plus de détails sur cette action sur [notre site](#) et dans les FRC *Mieux Choisir* de [février](#) et celui d'avril (sortie 25 mars)

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