

Lausanne, le 30 mars 2015

Communiqué de presse

Appels publicitaires indésirables

Les opérateurs sommés de prendre des mesures

La Fédération romande des consommateurs, ainsi que ses partenaires de l'Alliance des organisations de consommateurs (SKS et ACSI), exigent que les principaux opérateurs de téléphonie fixe (Swisscom, Sunrise et UPC-Cablecom) prennent rapidement des mesures pour protéger leurs clients des appels non sollicités. Ils ont jusqu'à fin avril pour se déterminer sur la mise en place d'une solution technique de blocage.

La Loi fédérale contre la concurrence déloyale (LCD), dans son article 3 lettre u LCD, interdit les appels commerciaux publicitaires aux personnes qui ont expressément signalé leur volonté de ne pas être importunées (présence de l'astérisque dans l'annuaire). Or cet article, entré en vigueur le 1^{er} avril 2012, ne permet pas de juguler ce télémarketing illégal. En effet, trois ans après, les dénonciations reçues par les organismes de défense de consommateurs ne faiblissent pas, et cela malgré les nombreuses plaintes pénales déposées par la FRC, le SKS et l'ACSI, et même le SECO, depuis 2012.

La principale raison, c'est qu'il est dans la plupart des cas extrêmement difficile d'identifier l'appelant, qui est très souvent un call-center basé à l'étranger. Cela même si le numéro de téléphone utilisé ressemble en tout point à un numéro suisse.

La solution doit donc venir des opérateurs qui doivent tout mettre en œuvre pour empêcher que ces appels illégaux parviennent jusqu'à leurs clients. Rappelons que le non-respect de l'astérisque est une infraction pénale passible d'une peine privative de liberté allant jusqu'à 3 ans.

Une solution technique qui bloque ces appels illicites existe déjà depuis plusieurs mois en Suisse romande et est proposée en option et gratuitement aux clients d'une quinzaine d'opérateurs régionaux ou de taille moyenne, notamment par VTX et Netplus.ch.

En ne prenant aucune mesure, les principaux opérateurs de téléphonie donnent l'impression que les plaintes quotidiennes des consommateurs ne sont pas entendues ou même que le profit prime sur ces dernières.

Une prise de position des opérateurs est attendue pour le 30 avril. Si aucune solution ne devait se dessiner, la FRC et ses partenaires envisagent de demander un durcissement de la législation via une intervention de M. Jacques André Maire, conseiller national neuchâtelois.

Les exigences sont claires: les consommateurs suisses qui ont mis l'astérisque ne doivent plus être importunés par des appels de télémarketing illégaux.

Informations complémentaires:

Valérie Muster, juriste à la FRC: 021 331 00 90

André Baehler, Leiter Politik und Wirtschaft SKS: 031 370 24 21

Sara Stalder, Geschäftsleiterin SKS: 031 370 24 20 oder 078 710 27 13

Laura Regazzoni, segretaria generale ACSI: Tel. 091 922 97 55