

Lausanne, Bern, Lugano, le 15 mars 2017

Communiqué de presse

Journée internationale des droits des consommateurs

La devise du jour: «Stop aux appels publicitaires indésirables!»

La journée internationale des droits des consommateurs du 15 mars 2017 est placée sous la devise «Stop aux appels publicitaires indésirables». Ces appels sont la source première des agacements des consommateurs dans notre pays. La Suisse compterait environ 600 000 appels indésirables par jour, selon les estimations de Swisscom. La Fédération romande des consommateurs (FRC) et ses partenaires du SKS et de l'ACSI demandent aux opérateurs de mettre à disposition de leurs clients un filtre contre ces nuisances téléphoniques. Elles leur ont fait parvenir à ce propos une [lettre ouverte](#) pour les inciter à prendre rapidement des mesures efficaces.

Depuis avril 2012, les appels publicitaires adressés aux personnes qui ont apposé un astérisque dans l'annuaire sont interdits. Pourtant, de nombreux call centers continuent leurs pratiques illicites pour vendre produits et services. Ils opèrent depuis l'étranger et changent fréquemment de numéro de téléphone pour éviter les poursuites pénales. Peu de procédures aboutissent donc à un jugement en Suisse.

Face à cette situation intolérable, la FRC et ses partenaires de l'Alliance des organisations de consommateurs ont mis sur pied une table ronde en automne 2015. Etaient présents des représentants de l'Office fédéral des télécommunications (OFCOM), du Seco, ainsi que les opérateurs Salt, Sunrise, Swisscom, UPC, VTX et Callnet.ch (faïtière de la branche des call centers). La mise en place d'un filtre contre les appels indésirables est apparue comme la solution la plus prometteuse pour endiguer ce fléau. Le premier succès de ces échanges a abouti à la [solution technique](#) déployée par Swisscom pour le réseau fixe de ses clients.

Le géant bleu a mis son filtre sur pied en novembre 2016. La mesure a porté ses fruits: en 100 jours, plus de 100 000 clients se sont inscrits et semblent satisfaits du résultat. UPC et Sunrise doivent eux aussi introduire une telle mesure cette année encore. A la sortie de la table ronde, ils s'étaient engagés à le faire dans le courant du premier semestre 2017.

Renseignements complémentaires

FRC: Florence Bettschart, responsable Politique & Droit, tél. 021 331 00 90

SKS: André Bähler, responsable Politique & Economie, tél. 031 370 24 21

ACSI: Ivana Caldelari, rédactrice Borsa della Spesa, tél. 079 581 82 84