

30 OCT. 2017

Recommandé

Fédération romande des consommateurs
A l'attention de Mesdames
Sophie Michaud-Gigon & Valérie Muster
Rue de Genève 17
Case postale 6151
1002 Lausanne

Genève, le 27 octobre 2017

Concerne : Interpellation concernant notre démarchage téléphonique

Mesdames,

Nous faisons suite à votre courrier du 28 septembre dernier qui a bien sûr retenu toute notre attention.

A titre liminaire, nous rappelons que « l'astérisque » n'interdit pas – contrairement à ce que vous indiquez – tout appel en direction d'un numéro dont le titulaire a choisi de faire figurer la mention de l'astérisque dans l'annuaire. Les appels ne sont interdits que s'ils proviennent de « tiers », soit les appels passés (à des fins commerciales) pour le compte de personnes (commerçants) qui sont totalement étrangères au titulaire du numéro appelé. Conformément à la loi, il est licite – et d'ailleurs légitime – qu'un commerçant appelle (ou fasse appeler) ses clients pour savoir s'ils sont satisfaits des prestations dont ils bénéficient ou s'ils en souhaitent d'autres, ou pour relancer d'anciens clients pour savoir s'ils sont intéressés par de nouvelles offres, et cela même si le numéro appelé est assorti d'un astérisque. Il est aussi licite – et légitime – qu'un commerçant appelle les personnes qui ont autorisé à son égard ces appels, voire ont sollicité un appel, nonobstant l'astérisque.

Notre société est membre de l'Association callnet.ch et de l'Association Suisse de Marketing Direct (SDV), et nous avons en particulier adhéré au Code moral édité par cette association, au terme duquel nous nous sommes engagés à respecter pleinement les prescriptions en vigueur – ce que nous faisons scrupuleusement. Nous nous conformons également aux règles édictées par la Commission suisse pour la loyauté.

De plus, nous avons pris le parti de la transparence. Contrairement à d'autres call centers, nous n'avons pas masqués. Comme vous le mentionnez, les numéros de téléphone que nous utilisons sont enregistrés auprès de Local.ch, le site permettant aux personnes qui le souhaitent de nous identifier et, dans « informations & détail », de s'inscrire sur notre black list. Ils sont alors immédiatement retirés des fichiers en notre possession.

Membre de callnet.ch et de l'Association Suisse de Marketing direct (SDV), nous avons signé leur code moral. Nous nous engageons donc à respecter pleinement les prescriptions légales en vigueur. Si vous ne souhaitez plus être contacté à l'avenir et renoncez ainsi à profiter des offres exceptionnelles que nous vous proposons, vous pouvez vous inscrire sur notre black list en nous envoyant un mail à : blacklist@csm.webhelp.com avec votre prénom, nom et numéro de téléphone.

Toutes les personnes mentionnées dans votre correspondance sont enregistrées dans notre « blacklist ». Certaines y sont intégrées depuis plusieurs mois, sur leur demande, les autres ont été retirées des fichiers à réception de votre courrier, le 4 octobre.

Nous rappelons également que nous passons nos appels pour le compte de nos clients, qui nous remettent le listing des personnes à appeler et qui nous garantissent que les personnes en question peuvent être appelées. Nous ne procédons jamais à des appels à froid.

Nous sommes tenus à l'égard de nos clients par un devoir de confidentialité. Nous ne pouvons pas vous remettre des informations concernant les clients de nos clients, les appels passés, les opérations réalisées, les contrats existants ou ayant existés entre nos clients et leurs clients, ou d'autres éléments.

Nous vous rendons toutefois attentifs au fait que, de notre expérience, les « plaintes » nous concernant que vous avez reçues en relation avec des appels vers un numéro assorti d'un astérisque ne relèvent pas d'une qualification pénale : l'appel allégué était inexistant, l'appel était dévié depuis un autre numéro, le plaignant n'est pas le titulaire du numéro appelé, le plaignant ignore que le titulaire est client de l'entreprise pour le compte de laquelle nous avons appelé, le plaignant est client ou ancien client de l'entreprise pour laquelle nous avons appelé, le plaignant ne se rappelait plus d'avoir donné son autorisation pour l'appel (par exemple lors de la participation à un jeu-concours), etc.

Nous croyons aussi utile de vous informer que notre société a déjà fait l'objet d'une procédure pénale, diligentée à l'initiative du SECO, pour violation de la règle de « l'astérisque » sur la base de « plaintes » vraisemblablement similaires à celles qui vous sont parvenues. Le Tribunal compétent a prononcé un acquittement pur et simple en notre faveur, contre lequel le SECO a renoncé à faire appel, et nous avons obtenu le remboursement de nos frais de justice.

Nous sommes convaincus que l'avenir des call centers en Suisse dépend du strict respect de la législation ainsi que des normes déontologiques édictées par les associations dont nous sommes membre. Depuis bien avant 2012, nous respectons ces normes, car il nous paraît essentiel de nous différencier par ce biais des call centers qui pratiquent des appels abusifs en provenance de l'étranger, appels contre lesquels, malheureusement, vous ne paraissez pas vouloir entreprendre de quelconques démarches et/ou procédures.

Vous avez d'ailleurs bien conscience que nous ne sommes pas la bonne cible de vos attaques. Et nous trouvons regrettable que vous vous en preniez ainsi aux professionnels locaux qui exercent leur métier dans des conditions sociales et légales irréprochables.

Nous profitons du présent échange pour vous solliciter une nouvelle fois afin de pouvoir enfin partager nos objectifs communs et ainsi, non seulement améliorer le marché sur lequel nous sommes actifs, mais aussi protéger le consommateur contre des pratiques que nous déplorons collégialement.

Dans cette attente, nous vous adressons, Mesdames, nos meilleures salutations.



Olivier Moynat
Directeur Général