

Lausanne, le 18 novembre 2020

Loi sur les télécommunications

Consommateurs protégés contre les appels indésirables, enfin!

Le bout du tunnel est proche enfin. Le Conseil fédéral, répondant aux vœux des consommateurs, dévoile l'ordonnance d'application de la Loi sur les télécommunications révisée en mars 2019. La Fédération romande des consommateurs et ses deux consœurs de l'Alliance (SKS pour la Suisse alémanique et ACSI pour le Tessin) demandaient des mesures légales pour corriger les problèmes que chacun rencontre au quotidien, depuis des années voire des décennies, dans la téléphonie. La décision du Conseil fédéral couronne des années de combat pour l'Alliance.

Dès le 1^{er} janvier 2021, les opérateurs devront mettre en place un filtre contre les appels indésirables. Cette obligation est le résultat d'un très long combat. Pour que la révision de la loi soit empoignée, il a notamment fallu une table-ronde organisée par les organisations de défense des consommateurs en 2015 avec les opérateurs et l'Office fédéral de la communication. Depuis que des filtres existent – d'abord chez Netplus puis repris par Swisscom –, le nombre de dénonciation auprès de l'Alliance a drastiquement baissé. Une efficacité démontrée puisque le nombre de plaintes d'environ 20% a chuté à 7% en 2019. Malgré tout, ce fléau reste en tête des dénonciations que nos organismes enregistrent. Il était donc temps que la loi impose à tous les opérateurs de protéger leurs clients par des mesures techniques. En outre, les courtiers ou les assurances qui travaillent avec des call center ne respectant pas la loi pourront désormais être poursuivis.

Hormis cette mesure-phare, d'autres succès sont à fêter. Le premier concerne la baisse des frais d'itinérance. La facturation sera plus juste, grâce à un calcul à la seconde plutôt qu'à la minute, à des forfaits aux durées de validité plus longues que les 30 jours actuels, la possibilité de fixer une limite soi-même et à une meilleure concurrence entre opérateurs. Les avancées obtenues portent aussi sur la transparence sur le débit internet réel attendu (et non plus une promesse sur le maximum attendu), sur l'inscription dans la loi de la neutralité des réseaux, sur l'amélioration de la lutte contre les abus dans les services à valeur ajoutée et l'extension de la protection des enfants contre les contenus payants non sollicités et pornographiques.

Pour Sophie Michaud Gigon, Secrétaire générale de la FRC, «c'est une victoire très importante pour les consommateurs, la téléphonie représentant la principale source de leurs plaintes depuis des années. Il aura fallu s'armer de patience et d'obstination pour l'obtenir car la [première intervention parlementaire](#) demandant de lutter contre le harcèlement téléphonique date des années 1980. Un dossier conduit par Yvette Jaggi, alors conseillère nationale et ancienne directrice de la FRC. Nous nous réjouissons que le Conseil fédéral ait répondu à l'appel des consommateurs. Filtres contre les appels indésirables, baisse du prix du roaming et transparence sur les offres permettront aux consommateurs d'être mieux protégés. La concurrence sera aussi accrue». Mais tous les problèmes ne sont pas réglés, comme celui des changements d'abonnement non sollicités. L'Alliance continuera de s'engager pour défendre les intérêts des consommateurs.

Renseignements complémentaires:

FRC: Sophie Michaud Gigon, Secrétaire générale, Tél. 021 331 00 90

FRC: Robin Eymann, responsable Politique économique, Tél 021 331 00 90

SKS: Sara Stalder, Geschäftsleiterin, Tél: 031 370 24 24

ACSI: Laura Regazzoni, Segretaria generale, Tél. 079 725 14 18 ou 091 922 97 55