



Berne veut muscler la loi contre les appels indésirables

CLEA MOURAUX

DÉMARCHAGE

En réponse à un texte de Marianne Maret (Centre/VS), le Conseil fédéral annonce un projet pour 2025.

Un numéro inconnu s'affiche sur l'écran de votre téléphone. Une fois encore, ce n'est qu'une proposition de vente incongrue et non sollicitée pour un contrat d'assurance ou des panneaux solaires. Cette pratique régulière a le don d'agacer. «En tant que consommatrice ou consommateur, il n'y a rien qu'on puisse faire pour limiter ces appels, se désole Marianne Maret. C'est insupportable, et je ne le dis pas en tant que politicienne.»

La conseillère aux États (Centre/VS) a déposé au mois de juin un postulat pour lutter contre ce genre de procédé. Il sera débattu ce mardi 17 septembre à Berne. «Le texte demande au Conseil fédéral de faire des analyses et un rapport sur les filtres qui ont été proposés lors de la révision législative en 2021, explique-t-elle. Il a accepté mon

postulat et va reprendre le travail sur la loi. Il a conscience du problème.» Un projet de consultation sera élaboré d'ici à la fin de 2025, promet le gouvernement.

Appels illégaux

La loi sur les télécommunications (LTC) a en effet été révisée le 1^{er} janvier 2021. Ses modifications ont introduit l'obligation pour les opérateurs de lutter contre les appels publicitaires indésirables, par exemple grâce à des filtres. Il est désormais aussi illégal d'appeler quelqu'un à des fins de démarchage si son nom ne figure pas dans l'annuaire ou est précédé d'un astérisque.

«Cette révision n'a pas eu les effets escomptés, déplore Marianne Maret. Les filtres sont pour la plupart inactifs et les démarcheurs trouvent des moyens de contourner les protections. De plus, le fait qu'ils soient le plus souvent basés à l'étranger rend toute démarche juridique plus compliquée. Quant aux nouvelles restrictions imposées aux intermédiaires d'assurance depuis le 1^{er} septembre, elles laissent encore une marge de manœuvre dont certains courtiers peuvent abuser.»

Marianne Maret pointe également du doigt l'organisation contradictoire des différents services suisses. L'OFCOM (Office fédéral de la communication) est chargé de fournir les numéros de téléphone aux opérateurs, qui sont ensuite transmis aux *call centers*. De son côté, le SECO (Secrétaire d'État à l'économie) enregistre les plaintes, mais «il ne sait pas contre qui elles sont dirigées, car il ne connaît pas l'identité des personnes à qui appartiennent les numéros».

Plus d'exigences attendues

La sénatrice valaisanne a l'espoir que le nouveau projet soit plus efficace. «Il faudra que le parlement ait plus d'exigences et qu'il ne se laisse pas endormir par les discours des opérateurs, avance-t-elle. Je me réjouis aussi de voir une meilleure coordination au niveau des différents organes compétents. Je veillerai à ce que le travail soit concluant. La Fédération romande des consommateurs restera également vigilante.»

Marianne Maret se veut optimiste, au vu de l'enthousiasme soulevé par son postulat au Conseil des États. «Quand j'ai posté le texte à l'interne auprès de mes collègues, j'ai directement reçu 22 signatures sur 46, sans discuter avec personne. C'est incroyable. C'est un problème de société qui dépasse les clivages politiques.»