



Communiqué de presse: Suisse / consommation

Lausanne, le 30 juin 2009

Les organisations de consommateurs mettent en garde contre les SMS/MMS surtaxés

SMS/MMS surtaxés : prudence ou alors vérifiez vos factures !

La permanence conseil de la FRC reçoit de nombreux témoignages ou plaintes de consommateurs qui ont conclu à leur insu un abonnement par SMS/MMS. Cela concerne aussi bien les offres acceptées sur internet que les propositions d'abonnement arrivant directement sur les écrans de téléphones mobiles ou les publicités dans les médias émanant des fournisseurs de ce type de services. Non seulement la FRC vous met en garde et vous rappelle les conseils de prudence, mais demande aussi, tout comme les autres organisations de consommateurs, des modifications légales.

Vous vous étonnez que votre facture de téléphone ait pris l'ascenseur ou êtes surpris en découvrant la rubrique intitulée « services d'un autre fournisseur»? Sans vous en rendre compte, vous avez conclu un abonnement payant simplement en participant à un concours, en vous inscrivant sur un chat ou en commandant une sonnerie, un jeu, un logo par SMS ou sur le net. Pour résilier cet abonnement, il vous faut envoyer un SMS à l'expéditeur en inscrivant stop + le mot clé figurant dans le SMS reçu initialement.

Voici deux cas illustratifs parmi plusieurs:

Nouvelle utilisatrice d'un téléphone portable, ma fille Margaux, 13 ans, a été victime de son ignorance lorsqu'elle a donné suite à des SMS qui lui proposaient diverses actions et concours. Elle qui n'avait que 5 francs de communications par mois n'a pas pris garde à ce qu'il allait lui en coûter. Et sa surprise fut de taille: à 2 ou 3 francs par SMS reçu, son décompte de décembre 2007 est passé à 90 francs! J'ai bien tenté de négocier avec Echovox, mais il n'a rien voulu entendre, je me suis empressée de faire bloquer de tels services auprès de l'opérateur à qui je paie l'abonnement de téléphone!

Autre exemple : alors qu'ils surfaient sur Internet, mes deux fils ont conclu, sans s'en rendre compte et en téléchargeant un jeu gratuit (qui s'est ensuite révélé inutilisable ...), un abonnement à 9fr. 90 par semaine auprès de Jamba. Ils ont chacun, ensuite, reçu un message en allemand par semaine, qu'ils ont à chaque fois effacé, ne comprenant pas de quoi il s'agissait. J'ai bien tenté de bloquer le paiement des factures par mon opérateur de téléphonie, mais rien n'y a fait, j'ai dû payer ces frais. En revanche, j'ai immédiatement résilié les deux abonnements sur le site Internet de Jamba."

Conseils à suivre:

- avant de répondre à un numéro court (SMS commercial), vérifiez qu'il ne s'agisse pas d'une activation d'abonnement payant en lisant le SMS jusqu'au bout.
- Conserver ce SMS, car il contient des données importantes notamment sur le prix de l'abonnement et le code de désactivation du service
- Votre opérateur téléphonique doit vous renseigner sur l'identité du titulaire du numéro court (Echovox SA, Fun mobile (jamba), Dimoco...)
- Vos réclamations sont à adresser au titulaire du numéro court. En cas de litige, vous pouvez saisir le médiateur des télécommunications / Ombudscm, Bundesgasse 26, 3011 Berne, 031 310 11 77, www.ombudscm.ch
- Faites éventuellement bloquer auprès de votre opérateur l'accès aux services SMS et mms surtaxés.
- Vérifiez vos factures de télécommunication, car personne n'est à l'abri
- Informez également vos enfants des risques qu'ils prennent en répondant à ce genre de SMS

Bien que l'ordonnance sur l'indication des prix prescrive aux exploitants de numéros courts payants d'annoncer clairement et gratuitement leurs tarifs, la réalité démontre que cette exigence ne suffit pas à protéger les consommateurs d'abus. Aussi, la FRC, l'ACSI, le kf et le SKS demandent un renforcement de la loi dans ce sens :

- a) L'information du type «vous allez souscrire à un abonnement payant» doit apparaître **sur le premier écran, en début de SMS** et non en fin de message, noyée dans les petites lettres.
- b) Le consommateur pour s'engager doit envoyer un **SMS confirmant sa volonté de souscrire à un abonnement** par un message du type « ok abo de x fr/mois ».
- c) **Le code de désactivation** doit être présent dans chaque SMS surtaxé reçu

Par ailleurs, aujourd'hui, les prix totaux des services à valeur ajoutée peuvent s'élever à 400 francs avant de devoir être désactivés par le fournisseur ! Ces prix exorbitants favorisent les abus dont sont victimes les consommateurs et plus particulièrement les jeunes, cibles privilégiées de ce genre de pratique. Les organisations de consommateurs demandent donc à l'OFCOM l'abaissement des prix surfaits des services à valeur ajoutée tels que régis actuellement par l'article 39 de l'ordonnance sur les services de télécommunications (OST), notamment une désactivation automatique du service à partir de Fr. 50.-déjà.

Informations complémentaires :

*FRC : Valérie Muster, juriste et responsable de la permanence FRC : 021 331 00 94
Dossier complet sur notre site internet: <http://www.frc.ch/pages.php?id=553>*

*KF : Franziska Troesch-Schnyder, présidente, 044 391 36 35
KF: Muriel Uebelhart, secrétaire générale, 044 344 50 61*

*SKS: Sara Stalder, secrétaire générale: 031 370 24 20
SKS: Andreas Tschöpe, secrétaire politique: 031 370 24 26*

ACSI: Fabrizia Sormani, secrétaire admin. 091 922 97 55