

## Postulat François Clément et consorts – Halte au harcèlement téléphonique

### *Texte déposé*

Le démarchage téléphonique en Suisse pose de nombreux problèmes. D'abord, c'est une forme extrêmement invasive de réclame. Les appels sont souvent nombreux et surviennent régulièrement à des heures indues. Ensuite, si une affiche ne se trouve que dans l'espace public et si la réclame postale peut être consultée à un moment librement choisi, les appels téléphoniques sont totalement subis. Le terme de harcèlement n'est ici pas galvaudé, tant les appels peuvent se succéder — jusqu'à plusieurs dizaines chaque mois.

De plus, les méthodes de communication des démarcheurs sont souvent agressives, afin de « scotcher » les clients potentiels. Des appels intempestifs de vendeurs agressifs : il n'en faut pas plus pour constituer des intrusions graves dans la sphère privée des citoyens.

A cela s'ajoute le fait que, bien souvent, il s'agit de proposer des services ou des produits dont les citoyens connaissent déjà l'existence — comme les assurances — ou dont il serait souhaitable que la consommation se fasse de manière réfléchie sans pression extérieure. C'est bien de cela qu'il est question lors d'un appel téléphonique publicitaire : mettre la pression sur le consommateur. Pour une affiche ou un courrier, on peut prétexter l'information, mais pas pour un appel téléphonique où l'on veut vous vendre quelque chose immédiatement. La possibilité légale de conclure des contrats via le téléphone est honteusement exploitée par des sociétés peu scrupuleuses qui déploient des modèles de communication rien de moins que vicieux afin de vendre leurs produits. On ne dénombre plus les cas de citoyens fragiles et de personnes âgées qui se sont fait gruger ainsi. Parfois, ce sont littéralement des arnaques. Le cas de sociétés essayant de faire reconnaître des commandes jamais passées est un exemple courant. Il peut suffire d'un simple « oui » pour mettre le doigt dans l'engrenage. Or, les démarches pour obtenir l'annulation des contrats conclus sont souvent alambiquées et longues.

A ces abus graves s'ajoute la masse des cas d'« astérisques ignorés » par les démarcheurs. En effet, ces derniers ne se privent pas de passer outre la volonté des citoyens ne souhaitant pas être importunés. Les mesures prises sont inefficaces et les résultats frisent le ridicule, bien que cette pratique soit punissable depuis 2012. Malgré 91'391 plaintes au Secrétariat d'Etat à l'économie (SECO) au 31.07.16, le nombre de condamnations demeure incroyablement faible en proportion, à savoir 79 jugements ou décisions, dont 47 non-entrées en matière ou classements de dossiers. Le SECO s'avoue d'ailleurs lui-même mal armé face aux *call centers* étrangers ou face aux moyens technologiques à dispositions des diverses sociétés — allant jusqu'à l'usurpation de numéro — qui leur permettent d'échapper à la justice.

Et ceci n'est que la pointe de l'iceberg : de nombreux citoyens n'entreprennent tout simplement pas de procédure face au caractère trop ordinaire de ces abus. Aujourd'hui, les démarches pour se protéger de ces appels invasifs sont encore compliquées, totalement à charge du citoyen et, comme nous le voyons, ignorées par les sociétés de démarchages.

Bien que la révision en cours de la Loi sur les télécommunications (LTC) explore quelques améliorations, dont le blocage des appels non désirés par les opérateurs, cela demeurera clairement insuffisant. Nous estimons que l'existence même de cette méthode de publicité est la source des nombreux abus constatés et qu'aucune mesure ne parviendra à effacer complètement sinon l'interdiction totale, par le législateur fédéral, de cette pratique nuisible à la société et sans utilité pour le consommateur au final. Un sondage réalisé en mars 2015 par MIS Trend pour la Radio Télévision Suisse (RTS) appuie d'ailleurs cette volonté : 86,4 % des 1'683 résidents romands sondés sont favorables à l'interdiction totale du marchandage téléphonique.

Bien que l'établissement d'une telle interdiction soit de compétence fédérale, il demeure possible d'entreprendre des mesures au niveau cantonal afin de limiter les nuisances du démarchage téléphonique. Ce serait une politique salvatrice pour les citoyens qui peuvent aujourd'hui se perdre dans les différentes garanties légales offertes ou non. Ainsi, nous demandons que le Conseil d'Etat étudie les points suivants :

- La mise à disposition, aux citoyens par les autorités, de moyens d'informations et d'assistance claire contre les abus et risques liés au démarchage téléphonique.
- Les moyens à disposition pour empêcher d'agir et lever l'impunité des sociétés opérant depuis l'étranger ou se servant de moyens technologiques pour contourner la législation.

*Renvoi à une commission avec au moins 20 signatures*

*(Signé) François Clément  
et 23 cosignataires*

#### *Développement*

**M. François Clément (SOC) :** — Avec l'augmentation récente des primes d'assurance maladie, bientôt, vous et moi subirons le harcèlement quotidien des démarcheurs. Le terme de harcèlement est loin d'être exagéré, car en plus de se compter en dizaines par mois et de survenir aux heures les plus indues, aux moments les plus inopportuns, la plupart de ces appels s'accompagnent de méthodes agressives, mensongères, voire vicieuses des démarcheurs pour nous vendre leurs produits.

En effet, le but de ces appels est de nous vendre des produits que nous connaissons souvent déjà, tels que des assurances. De plus, ces démarcheurs peu scrupuleux n'hésitent pas à arnaquer les populations les moins informées et les plus fragiles, comme les personnes âgées. Les cas de sociétés cherchant à faire reconnaître le moindre mot prononcé comme une commande de produits, quand elles ne les inventent pas, et harcèlent des citoyennes et des citoyens désemparés pour la leur faire payer, pullulent. De plus, les annulations de contrats sont des démarches complexes et longues, qui ne sont pas accessibles à toutes et à tous.

Il n'est donc pas surprenant qu'excédée, la majorité de nos concitoyennes et concitoyens romands — 86 % selon un récent sondage de la Radio Télévision Suisse (RTS) — souhaite une interdiction totale du démarchage téléphonique. Certes, c'est une prérogative fédérale et, comme *santésuisse* récemment, j'exhorte le Conseil national à agir. Nous pouvons agir au niveau cantonal pour minimiser les dégâts que cause cette forme répugnante de publicité. Nous pouvons mettre des outils à disposition pour permettre aux personnes de défendre leurs droits et pour faire respecter, un tant soit peu, leur sphère privée. Même si l'on ne pourra pas s'en débarrasser avec un unique postulat, nous pourrions soulager une partie de la population ainsi qu'une partie de l'assemblée, si j'en crois les témoignages que j'ai récoltés en déposant ce postulat.

**Le postulat, cosigné par au moins 20 députés, est renvoyé à l'examen d'une commission.**