



curafutura

Die innovativen Krankenversicherer
Les assureurs-maladie innovants
Gli assicuratori-malattia innovativi



Faits 19.04.2016

Du rapport entre la loi sur les télécommunications et l'assurance-maladie

curafutura salue la révision prévue de la loi contre la concurrence déloyale qu'implique la révision de la loi sur les télécommunications. Les bases d'une concurrence saine en matière d'assurance-maladie seraient ainsi créées, sans pour autant interdire de manière générale le démarchage téléphonique.

De prime abord, l'assurance-maladie et la loi sur les télécommunications n'ont pas grand-chose en commun. Ces dernières années, le marché des télécommunications a connu une évolution fulgurante, et ce, pas uniquement en termes technologiques. Les utilisateurs et les modes d'utilisation ont aussi beaucoup changé. Un des objectifs de la révision en cours est donc aussi de «protéger les utilisateurs des services de télécommunication contre la publicité déloyale et les services à valeur ajoutée abusifs». La révision de la loi sur les télécommunications suppose donc une modification de la loi fédérale contre la concurrence déloyale (LCD), à l'instar d'autres actes législatifs. Ces modifications auront des répercussions directes sur la pratique controversée de démarchage téléphonique non sollicité en matière d'assurance-maladie, en d'autres termes les appels effectués sans approbation préalable de la personne appelée.

Le démarchage téléphonique non sollicité, le non-respect de la protection offerte par l'astérisque et l'utilisation de numéros de téléphone non enregistrés ou de numéros de téléphone ne pouvant faire l'objet d'un traçage – pratique souvent associée aux centres d'appels et intermédiaires indépendants – irritent les citoyens et nuisent à l'image des assureurs-maladie.

Lutte contre les offres fantaisistes

En octobre 2015, les membres de curafutura ont approuvé des standards de qualité destinés à prémunir les clients potentiels d'offres fantaisistes et d'activités illicites. Dans le même temps, les standards de qualité contiennent des dispositions visant à améliorer la qualité du conseil fourni aux clients potentiels. Ces «Standards de qualité pour la collaboration avec des intermédiaires et le télémarketing» constituent un signal fort contre les appels téléphoniques inopportuns lancés par des centres d'appels. La révision prévue de la loi appuie la mise en œuvre de ces standards et la facilite en grande mesure.

Législation efficace

curafutura approuve la révision de la LCD qu'implique la révision de la loi sur les télécommunications. Les nouvelles dispositions légales forment un cadre judicieux pour une concurrence saine dans l'assurance-maladie, sans toutefois interdire de manière générale le démarchage téléphonique, ce que demandent en partie les organisations de défense des consommateurs.

La révision de la loi sur la concurrence déloyale définit les appels téléphoniques non sollicités, ce qui permet d'agir à leur rencontre. Le traitement sur un pied d'égalité des numéros ne figurant pas dans l'annuaire et des



curafutura

Die innovativen Krankenversicherer
Les assureurs-maladie innovants
Gli assicuratori-malattia innovativi

numéros enregistrés avec un astérisque vise de manière ciblée les appels dérangeants et de plus en plus fréquents sur les téléphones portables. L'interdiction d'utiliser des numéros non enregistrés dans l'annuaire pour effectuer des appels publicitaires correspond aux standards qualitatifs de curafutura, ce qui facilitera grandement leur application.

Cette solution ne parvient pas à résoudre le problème que constituent les centres d'appels opérant depuis l'étranger. Ces appels apparaissent souvent masqués derrière un numéro de téléphone suisse pour tromper la vigilance de la personne appelée. curafutura saluerait donc une restriction ciblée par les opérateurs suisses de télécommunications de l'attribution de numéros de téléphone suisses aux centres d'appels étrangers.

Berne, avril 2016