ombudscom

Rapport annuel 2009

de l'office de conciliation des télécommunications

Sommaire:	
	Cas d'exemple et conseils
Avant-propos de l'Ombudsman 4	Bilan – Actifs
L'office de conciliation	Bilan – Passifs
et l'Ombudsman 5	Compte de résultats
La procédure en bref 6	Rapport du réviseur
Les émoluments de procédure 8	Equipe ombudscom et
Rétrospective et rapport	Fondation ombudscom 30
sur les chiffres	Adresses

Chère lectrice, cher lecteur

Depuis le 1 er juillet 2008, l'ombudscom agit comme office de conciliation officiel, institué par la Confédération, dans le domaine des télécommunications. Le travail du nouveau conseil de fondation a été dans la première phase complètement placé sous le signe de la nouvelle organisation et des nouvelles règles de la procédure de conciliation. Durant cette période transitoire, nous avons pu compter sur le plein engagement de la première «Ombudsfrau» de l'ombudscom, Dr Carol Franklin Engler, ainsi que de son équipe. Au contact des clients et des fournisseurs de services de télécommunication ou de services à valeur ajoutée, la continuité était assurée.

Depuis le 1^{er} juillet 2009, Dr Oliver Sidler, le successeur du Dr Franklin Engler, est le nouvel Ombudsman et responsable du futur de l'office de conciliation Dès la fondation de l'association ombudscom en 2005, il était impliqué de manière déterminante dans la construction et le développement de cette institution. En tant qu'avocat et chargé de cours pour le droit des médias et des télécommunications à l'Université de Fribourg, Dr Sidler dispose d'une connaissance qui est très importante dans la résolution de litiges dans lesquels les offres de services de la branche des télécommunications évoluent constamment. Dès le début, Dr Sidler a apporté des idées innovantes et il travaille avec beaucoup d'ardeur à la consolidation et la professionnalisation de l'office de conciliation. Au nom du conseil de fondation, j'aimerais sincèrement le

remercier pour son grand engagement. Ces remerciements valent également pour l'équipe de l'ombudscom, qui a toujours effectué ses tâches de manière



professionnelle, avec une très forte charge de travail durant l'année de référence.

Comme attendu, le nombre de demandes et de cas de conciliation a constamment augmenté au cours de l'année passée. Afin de pouvoir réagir à ces demandes de façon plus personnalisée, Dr Sidler et le conseil de fondation ont développé un nouveau Règlement portant sur les émoluments, qui distingue selon trois catégories de cas. Le but demeure le même : haute qualité de la délibération et de la conciliation pour des dépenses peu élevées et en adéquation avec le cas. Après avoir été ratifié par l'autorité de surveillance (OFCOM), ce règlement est en vigueur depuis le 1 er janvier 2010. Les premières expériences sont très positives.

A cette occasion je souhaiterais également remercier mes collègues au sein du conseil de fondation pour la collaboration extrêmement constructive et pour la bonne ambiance de travail dans les séances du conseil de fondation et de commission.

Prof. Dr Christian Schwarzenegger Président du conseil de fondation

Chère lectrice, cher lecteur

Durant l'année 2009, en raison probablement de la crise financière, jamais autant de clientes et de clients ne se sont tournés vers l'ombudscom. 3'146 personnes ont fait appel à l'ombudscom (en 2008: 1'254), pour 698 cas (en 2008: 406) et 2'448 demandes (en 2008: 848). Les reportages dans les médias, les informations transmises par les organisations de protection des consommateurs, les assurances de protection juridique et également les fournisseurs de services de télécommunication ou de services à valeur ajoutée eux-mêmes ont contribué de manière essentielle à l'augmentation de la notoriété de l'office de conciliation.

Durant l'année 2009, la conciliation s'est déroulée avec succès dans 433 cas. La conciliation n'a pas abouti dans seulement 47 cas. Avec un taux de réussite de 91 % des affaires traitées, l'ombudscom semble convaincre. La confiance des clientes et clients tout comme celle des fournisseurs de services de télécommunication ou de services à valeur ajoutée dans notre travail ne découle pas du hasard mais a été construite depuis des années, également sous la direction de mon prédécesseur Madame Dr Carol Franklin. Au cours de l'année 2009, l'équipe constituée de juristes a traité l'activité de conciliation avec beaucoup de savoir-faire et d'ardeur. Qu'ils soient tous sincèrement remerciés pour leur engagement. L'organe de conciliation connaît de tout différend relevant du droit civil survenant entre un client et un fournisseur de services de télécommunication ou son fournisseur de services à valeur ajoutée (art. 41 al. 1 OST). Ce mandat n'a en rien changé et l'objectif d'aboutir à un compromis équi-



table dans les litiges est également demeuré. Une plus grande attention a toutefois été portée sur l'appréciation juridique des cas. Les deux parties peuvent recevoir de la part de l'ombudscom une appréciation sommaire de la situation de droit, qui peut uniquement se baser sur les déclarations et documents des parties, le recours à un tribunal pour administrer des preuves complémentaires étant réservé. Une proposition de compromis équitable peut seulement être présentée si la situation de droit a au préalable été dégrossie.

Les services à valeur ajoutée nous ont fortement occupés durant l'année 2009. Cette problématique va encore nous occuper dans le futur. Nous espérons cependant que les dispositions légales renforcées et applicables depuis janvier 2010 conduiront à un apaisement. Nous souhaitons également que la confiance des clientes et clients envers leur fournisseur de services de télécommunication ou de services à valeur ajoutée se rétablisse. Le travail pour la nouvelle année ne va néanmoins pas manquer...

Dr Oliver Sidler, Ombudsman

L'office de conciliation et l'Ombudsman

Depuis le 1^{er} juillet 2008 l'ombudscom, en tant que fondation, exerce son activité d'office de conciliation pour les services de télécommunication sur mandat et en vertu d'un contrat avec l'Office fédéral de la communication (OFCOM) (art. 12c de la Loi du 30 avril 1997 sur les télécommunications, LTC, RS 784.10). Elle sert d'intermédiaire entre les clients et les fournisseurs suisses de services de télécommunication ou de services à valeur ajoutée pour ce qui est des litiges de droit civil, qui ne peuvent pas être résolus entre eux de manière satisfaisante. L'office de conciliation est tenu à une neutralité absolue. Il n'est pas le représentant des intérêts de la partie qui a fait appel à lui, ni celui de la partie adverse. Il n'est pas non plus soumis aux directives des parties, de personnes externes, d'organes ou d'institutions (art. 43 de l'Ordonnance du 9 mars 2007 sur les services de télécommunication, OST, RS 784.101.1). Il décide de sa compétence et de l'ouverture d'une procédure de conciliation de manière indépendante et élabore des suggestions avec l'objectif qu'elles puissent être acceptées par les deux parties et de leur éviter une procédure judiciaire et coûteuse. L'organe de conciliation a été dirigé par l'«Ombudsfrau» Dr Carol Franklin jusqu'au 31 mai 2009. Pour lui succéder, le Conseil de fondation a choisi le Dr Oliver Sidler. Il n'est soumis à aucune directive relative à la conciliation, n'a pas de conflit d'intérêts et exerce son activité de manière indépendante, impartiale, transparente et efficace. Il s'assure en particulier que les personnes chargées du règlement des litiges disposent des qualifications professionnelles nécessaires et respectent le droit applicable. L'Ombudsman est juriste et avocat, avec sa propre étude à Zoug. Il dispose d'une charge de cours en droit des médias et des télécommunications à l'Université de Fribourg et publie également dans ces domaines du droit.

_ ombudscom

La procédure en bref

La procédure de conciliation est principalement exécutée par écrit. Les demandes de conciliation sont adressées au moyen d'un formulaire prévu à cet effet (à envoyer sous forme électronique ou par poste). La procédure de conciliation peut être introduite si:

- le différend en question n'a pas déjà été porté devant un tribunal ou un tribunal arbitral;
- la partie requérante établit de manière crédible qu'elle a tenté, au préalable, de

trouver une solution amiable avec l'autre partie; et

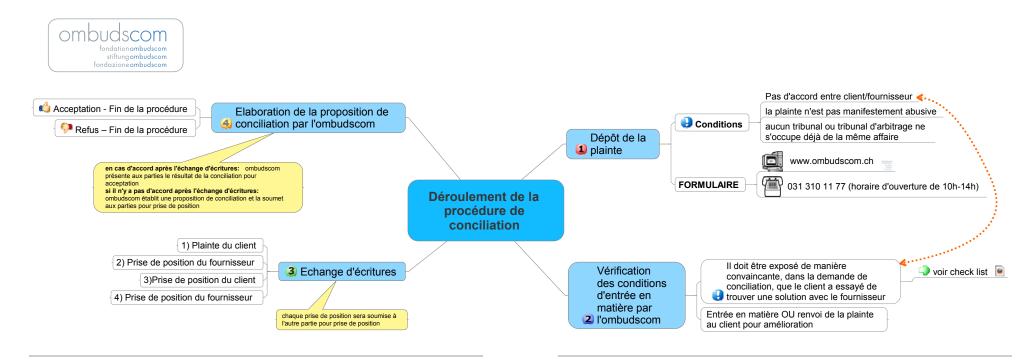
 la demande de conciliation n'est pas manifestement abusive.

Lorsque ces conditions sont remplies, l'ombudscom introduit la procédure de conciliation et invite les fournisseurs de services de télécommunication ou de services à valeur ajoutée concernés à prendre position et à déposer les documents supplémentaires. Les fournisseurs concernés doivent participer

à la procédure de conciliation (art. 47 OST). Après réception de la prise de position et des éventuels documents supplémentaires, l'ombudscom élabore une proposition de conciliation qui soit une solution acceptable pour les deux parties.

Si le client et le fournisseur de télécommunications ou de services à valeur ajoutée sont tous deux d'accord avec la proposition et signent la solution à l'amiable, la conciliation se termine avec succès. La procédure se termine également, lorsque l'une des parties ou les deux n'approuvent pas la proposition de conciliation. La procédure de conciliation peut aussi se terminer si le client retire sa demande en conciliation.

Même après la fin de la procédure de conciliation, les parties peuvent en principe toujours saisir la justice ordinaire.



Rapport annuel 2009 Rapport annuel 2009 Rapport annuel 2009

Les émoluments de procédure

Après l'introduction d'une procédure de conciliation, lorsque les conditions de recevabilité sont remplies et que les fournisseurs de services de télécommunication ou de services à valeur ajoutée concernés ont été invités à prendre position, le cas est mis à la charge du fournisseur.

S'agissant des fournisseurs, ils ont la possibilité de payer en avance (les payeurs par anticipation) ou ils peuvent s'acquitter des émoluments pour chaque cas (payeurs par cas).

Les payeurs par anticipation versent, sur une base semestrielle, les forfaits par cas fixés par le Conseil de fondation pour les cas de conciliation futurs les concernant. Les paiements anticipés versés ne portent pas intérêts. Le nombre de forfaits par cas devant être payé à l'avance est défini par l'office de conciliation en fonction du nombre des cas de conciliation réels survenus durant le semestre précédent (valeur de référence). Lorsque aucune valeur de référence n'est disponible pour un fournisseur, l'office de conciliation décide, au cas par cas, du nombre de forfaits par cas devant être versés à l'avance (au minimum deux forfaits). L'ombudsman se base ici sur l'expérience dont il dispose et/ou sur la part de marché estimée du prestataire (art. 4 ss du Règlement portant sur les émoluments du 11 juin 2008). Au cours de l'année 2009, le forfait ordinaire des payeurs par anticipation, en y incluant l'émolument de traitement de CHF 20.- du client, s'est élevé à CHF 1'430.- par cas, hors TVA.

Tous les autres fournisseurs, qui ne se déclarent pas payeurs par anticipation, sont automatiquement des payeurs par cas et payent pour le cas de conciliation dans lequel ils sont impliqués. Ils payent un supplément de 20% par rapport au forfait par cas ordinaire. Ce dernier n'est pas facturé au payeur par cas mais est pris en charge par l'office de conciliation (art. 10 du Règlement portant sur les émoluments du 11 juin 2008). Pour 2009, cela correspond à un forfait par cas de CHF 1'700.— hors TVA, qui est facturé par l'ombudscom à chaque ouverture de procédure de conciliation avec décision

Le Règlement portant sur les émoluments a été élaboré durant l'année du rapport et est entré en vigueur avec de nouvelles dispositions le 1^{er} janvier 2010.

Rétrospective et rapport sur les chiffres

Nombre de conciliations et aboutissements

	2009	2008 (total)	2008 (2ème semestre)	2008 (1 ^{er} semestre)
Demandes de conciliation introduites	3′146	1′254	720	534
Cas	698	406	210	196
Demande d'informations ou de conseils	2'448	848	510	338
Cas clôturés Conciliations ayant abouties Procédures rapides, retraits du client Conciliations n'ayant pas abouties Non membres (jusqu'au 30.6.2008)	480 427 6 47 –	187 119 17 15 36	78 65 6 7 -	109 54 11 8 36
Taux de réussite	433 (91%)	136 (90%)	71 (91%)	65 (89%)
Cas pendants à la fin de la période	218	133	133	88

Au cours de l'année du rapport, 3'146 personnes ont fait appel à l'ombudscom (en 2008: 1'254), pour 698 cas (en 2008: 406) et 2'448 demandes (en 2008: 848). En comparaison avec 2008, l'ombudscom a traité en 2009 plus de deux fois et demi de clients. Si l'on compare le nombre de demandes et de cas avec les années précédentes, lorsque l'ombudscom était encore une association constituée des fournisseurs Cablecom, Orange, Sunrise et Swisscom, il y a eu une augmentation de 585% par rapport à 2005, de 340% par rapport à

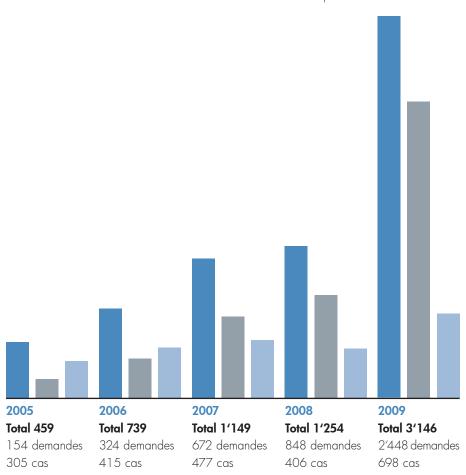
2006, de 183% par rapport à 2007 et de 152% par rapport à 2008.

Cette forte croissance des demandes et des cas s'explique par l'augmentation de la notoriété de l'ombudscom. Divers reportages dans les médias, des informations transmises par les organisations pour la protection des consommateurs, les assurances de protection juridique et les syndicats ont contribué de manière essentielle à ce que davantage de clients se tournent vers l'office de conciliation. En outre, en 2009, des indications sur l'existence de l'office de conciliation ont

été données sur les factures ou des flyers des fournisseurs de services de télécommunication. Ces derniers ont également renvoyé de plus en plus de clients vers l'ombudscom – avant tout en relation avec l'utilisation contestée de services à valeur ajoutée.

Demandes coûteuses

Une demande de conciliation devient un cas lorsqu'il est établi que toutes les conditions de recevabilité sont remplies et que le fournisseur de services de télécommunication ou de services à valeur ajoutée concerné a été invité à prendre position. Une demande est comptabilisée lorsqu'un client s'est adressé à l'office de conciliation par écrit ou a commandé



par téléphone un formulaire «Demande de conciliation». Les nombreuses demandes téléphoniques pour des conseils, des astuces ou des informations relatives à la procédure ne sont pas comprises dans les statistiques. Il est frappant de constater que le nombre de demandes (2'448) a presque triplé en comparaison de 2008. Cette forte croissance découle encore une fois de l'augmentation de la notoriété de l'office de conciliation. Plus de deux tiers de ces demandes ont été clôturées en 2009 pour cause de retrait de la demande de conciliation par le client, d'incompétence ou de documents non déposés. D'une part, le nombre élevé de demandes clôturées en raison de documents non déposés ou de retrait de la demande par les clients s'expliquent par les informations communiquées par l'ombudscom au sujet des conditions de recevabilité de la procédure de conciliation. En poussant les clients à s'adresser par écrit aux fournisseurs concernés dans le but de trouver une solution, les parties trouvent souvent un arrangement. D'autre part, pour une partie des clients. L'investissement dans l'introduction d'une procédure de conciliation, c'est-à-dire le fait de remplir le formulaire ou d'écrire une lettre de réclamation au fournisseur, est trop important. Le plus souvent, les clients partent en effet du principe que l'ombudscom va prendre contact pour eux avec le fournisseur - dans le sens d'un bureau de protection des consommateurs ou d'une assurance de protection juridique – et qu'ils ne doivent pas s'afférer plus avant autour du cas.

A la fin 2009, 274 demandes étaient encore pendantes. 437 des demandes sont devenues une partie des 698 cas.

Taux de réussite élevé dans les cas de conciliation

Comme susmentionné, 437 des demandes sont devenues une partie des 698 cas. Les 261 cas restants proviennent des dossiers déposés déjà complets, si bien que la procédure peut être conduite sans indication sur la façon de remplir le formulaire de conciliation. La plupart des cas sont menés à terme selon le chiffre 4.2 du Règlement de procédure qui prévoit un délai de trois mois. Au total, 480 des 698 cas ont été clôturés à la fin de la période, fixée au 31 décembre 2009, dont 433 se sont déroulés avec succès. La conciliation n'a pas abouti dans seulement 47 cas. Cela correspond à un taux de réussite de 91%, comparable à celui de 2008. L'office de conciliation, et les propositions qu'il élabore, sont toujours très bien acceptés par les fournisseurs de services de télécommunication, qui étaient déjà membres de l'association. La plupart du temps, cet important taux d'acceptation a pu également être atteint auprès des autres fournisseurs de services de télécommunication et des fournisseurs de services à valeur ajoutée grâce à des explications. Dans le contexte de la transformation de l'ombudscom d'une association en fondation, nos craintes que le taux de réussite chute en raison d'un manque de coopération des précédents non membres et des fournisseurs de services à valeur ajoutée se sont avérées généralement infondées.

Rapport annuel 2009 Rapport annuel 2009 11

Nombre important de cas ouverts à la fin de l'année

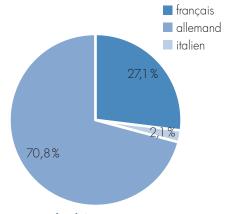
Au 31 décembre 2009, 218 cas restaient ouverts. En comparaison avec les 133 cas ouverts de 2008, cela correspond à une augmentation de près de deux tiers. Le nombre élevé de cas pendants s'explique par la forte augmentation des demandes auprès des services de l'ombudscom. Cela entraîne nécessairement une plus importante charge administrative et en temps. Pour chaque demande, il faut contrôler les conditions de recevabilité, exiger les éventuels documents manquants ou des informations, donner des conseils quant au déroulement pour introduire une procédure de conciliation. Il ne faut pas non plus sous-estimer les nombreuses demandes téléphoniques qui nous parviennent chaque jour. Du côté des fournisseurs, il convient de relever qu'en 2009, de nombreux nouveaux fournisseurs de services à valeur ajoutée et quelques nouveaux fournisseurs de services de télécommunication sont devenus actifs sur la marché suisse. Après l'introduction d'une procédure de conciliation, de nombreux fournisseurs prennent contact afin de se renseigner sur l'ombudscom et ses activités. Ces explications entraînent également avec elles une charge supplémentaire. En moyenne, un collaborateur de l'ombudscom a consacré en 2009 plus de 5 heures par jour pour le traitement du courrier et les demandes téléphoniques, si bien qu'il ne reste plus qu'une petite partie du temps de travail disponible pour l'élaboration des propositions de conciliation

Valeur litigieuse en diminution

En 2009, la valeur litigieuse moyenne s'est réduite à CHF 937.—, alors qu'elle n'avait cessé d'augmenter depuis 2007 (2008: CHF 1'200.—; 2007: CHF 750.—). Cela s'explique par le fait que la notoriété de l'ombudscom est meilleure et que plus de clients avec une faible valeur litigieuse se sont adressés à l'office de conciliation. En outre, les fournisseurs de services de télécommunication et de services à valeur ajoutée informent mieux les clients sur le montant des émoluments. Nous ne constatons aucune tendance, simplement une répartition aléatoire sur les différents mois.

Langue et type de plaignant

Sur les 3'146 demandes et cas, 71% s'adressent à l'ombudscom en allemand, 27% en français et 2% en italien. Seulement 107 demandes ou cas proviennent d'entreprises (3.4%), les autres de personnes privées.



Langue de plaignant 1.1.2009 à 31.12.2009

Motifs des plaintes

monis des pidinies				
	2009	2008	2008	2008
		(total)	(2 ^{ème} semestre)	(1er semestre)
				,
1. Blocage, annulation du service, résiliation				
du contrat (frais), Conditions générales	745	366	196	170
do contrat (trais), conditions generales	743	300	190	170
2. Qualité de la prestation, service clientèle	738	360	250	110
3. Facturation	397	215	124	91
4. Services à valeur ajoutée	807	155	81	74
5. Prestation de service non demandé, marke-				
ting par téléphone, démarchage à domicile	91	58	25	30
6. Problèmes d'antenne	-	6	0	6
7. Harcèlement / Publicité non souhaitée*	29	-	-	-
8. Vols*	8	_	_	_
9. Portage de numéro*	7	_	_	_
10. Roaming*	52	_	_	_
11. Radio / Télévision*	26	_	-	_
12. Divers	243	94	41	53

^{*} à partir du 01.01.2009

Services à valeur ajoutée

SMS/MMS payants

Parmi les motifs de plainte, la multiplication des litiges concernant des services à valeur ajoutée frappe. Alors qu'en 2008 les plaintes dans le domaine des services à valeur ajoutée se montaient à 155, leur nombre a augmenté en 2009 à 807. Cela s'explique surtout par l'importante problématique apparue en 2009 des SMS et MMS payants de certains services à valeur ajoutée. Des SMS

et MMS sont mis à disposition de différentes manières, introduits généralement par des services payants, particulièrement lorsqu'ils sont en relation avec des logos ou des sonneries, des services à caractère érotique et des forums de discussion (Chats). En 2009, des clients toujours plus nombreux se sont tournés vers nous. Il s'agit de personnes qui, en raison par exemple d'une annonce sur une

Rapport annuel 2009 Rapport annuel 2009 Rapport annuel 2009

_____ ombudscom

réseau social, participent à un concours ou à un test de QI, consultent leur horoscope, font la connaissance de nouvelles personnes ou veulent télécharger une nouvelle sonnerie. Pour l'inscription, elles ont dévoilé leur numéro de natel et elles reçoivent ensuite un SMS, qui est comptabilisé sur la facture du fournisseur de services de télécommunication. Ces communications sont envoyées aux clients, car sans même le savoir – ils se sont annoncés pour un abonnement. Ces SMS contiennent la plupart du temps des informations au sujet de nouvelles offres, comme par exemple l'existence de nouvelles sonneries ou concours. Les clients partent très souvent du principe qu'il s'agit d'un SMS publicitaire et ne sont pas conscients qu'ils sont payants. Pour s'abonner à un service, le participant envoie en principe un code à un numéro déterminé ou active ce dernier avec un Start-Link sur un site WAP. Le consommateur doit être informé gratuitement et clairement, avant l'activation d'un service qui peut avoir pour conséquence la réception de plusieurs SMS ou MMS, des éventuelles taxes de base, du prix à payer par unité d'information, de la manière de procéder pour désactiver le service et du nombre maximum d'unités d'informations par minute. Une fois que le consommateur a reçu ces informations, il doit expressément confirmer son acceptation de l'offre (art. 11b OIP; Ordonnance sur l'indication des prix du 11 décembre 1978, RS 942.211). Chaque fois qu'une nouvelle information est disponible, il reçoit un ou plusieurs SMS ou MMS - en règle générale payants. Pour ne plus recevoir d'autres SMS

ombudscom

ou MMS de ce type, le participant doit désactiver le service (en envoyant par exemple un message avec un code de désactivation spécifique comme «stop» ou «stopp»). La loi fixe le prix maximum pour l'ensemble des messages reçus dans la même minute à CHF 5.-. En outre, un abonnement à un service SMS ou MMS ne peut pas coûter plus de CHF 400.- au total (art. 39 al. 4 OST). Les fournisseurs de services à valeur ajoutée ou de contenus sont compétents pour la mise à disposition de ces prestations. Les opérateurs de téléphonie mobile sont en revanche compétents pour la transmission au client final des SMS ou MMS sur le réseau mobile ainsi que pour la facturation. Ils doivent offrir gratuitement à leurs clients la possibilité de bloquer les SMS et MMS provenant de numéros courts (art. 40 OST). Le blocage peut concerner tous les numéros courts ou seulement ceux qui commencent par le chiffre 6 et qui sont réservés à des offres érotiques. Pour les clients âgés de moins de 16 ans, les fournisseurs doivent bloquer l'accès aux numéros courts pour les services SMS et MMS à caractère érotique, pour autant qu'ils connaissent son âge (art. 41 let. b OST).

Appels sur des numéros Premium

Sous la rubrique «services à valeur ajoutée» tombent également des plaintes de clients qui contestent des appels à des numéros Premium (090x-numéro). Durant l'année du rapport, nous avons été toujours plus souvent confrontés à ce type de plainte de clientes et clients qui déclarent avoir été grugés par des

fournisseurs de service à valeur ajoutée. Le numéro d'appel payant, ettrès cher relativement au service, est inclus dans la facture du téléphone. Des appels à de tels numéros de services à valeur ajoutée peuvent coûter plusieurs francs par minute, bien que la limite de CHF 10.par minute ne puisse pas être franchie (art. 39 al. 2 OST). Les fournisseurs de services à valeur ajoutée sont obligés d'informer clairement et gratuitement les clients dans la langue de l'offre au sujet des taxes de base ou d'un prix de plus de CHF 2.- par minute (art. 11a al. 1 OIP). A partir du 1er juillet 2010, il y a en plus l'obligation d'indiquer les coûts engendrés seulement pour des appels depuis les téléphones fixes. Si les taxes fixes dépassent CHF 10.- ou le prix de CHF 5.- par minute, le service peut être mis à la charge du consommateur seulement si ce dernier a expressément confirmé qu'il acceptait l'offre (art. 11a al. 4 OIP).

Ces numéros surtaxés peuvent conduire rapidement à une facture de téléphone élevée. Nous parlons ici par exemple de renseignements téléphoniques, mais également d'offres d'agences de rencontres par téléphone, d'offres érotique et d'horoscope, de jeux de hasard télévisés et de dollars virtuels sur un jeu internet pour enfants. Fréquemment, les clients ont effectivement acheté le service. Cela signifie qu'ils ont appelé le numéro, ce dont ils n'étaient la plupart du temps pas conscients. Ainsi certaines agences de rencontres placent des annonces dans les journaux dans lesquelles les intéressés

s'annoncent par téléphone et les font souvent attendre des heures, jusqu'à ce qu'ils soient mis (pour autant que ce soit le cas) en relation avec le partenaire potentiel. Des offres érotiques peuvent également faire attendre leurs clients durant des heures. S'agissant des jeux de hasard télévisés animés par un modérateur, les spectateurs appellent et participent soit directement au jeu dans le studio, soit seul au travers de leur appel pour gagner un prix. L'appel coûte par exemple «4 francs par appel et par minute» et souvent le prix est correctement affiché sur l'écran ainsi qu'annoncé au téléphone. Mais peu de gens savent que l'argent est également chargé lorsque l'appelant entend: «Malheureusement cela n'a pas fonctionné pour cette fois. Essayez donc à nouveau!». De même, la majorité des clients ne sont pas conscients que l'indication du prix vaut pour les appels sur le réseau fixe et non pour le téléphone mobile. Ill s'ensuit que les clients sont étonnés du supplément comptabilisé pour un appel depuis le téléphone mobile.

Les fournisseurs de services à valeur ajoutée sont compétents pour la mise à disposition des offres payantes. Les fournisseurs de services de télécommunication sont en revanche compétents pour l'établissement des factures. Ces derniers doivent mettre gratuitement à disposition de leurs clients la possibilité de bloquer l'accès à l'ensemble des numéros de services à valeur ajoutée de type 090x ou seulement aux numéros de services à valeur ajoutée à caractère érotique ou porno-

graphique 0906x (art. 40 OST). Pour les clients âgés de moins de 16 ans, les fournisseurs doivent bloquer obligatoirement l'accès à l'offre aux offres à caractère érotique, pour autant que l'âge de l'utilisateur soit connu (art. 41 let. a OST).

Autres changements marquants des motifs de plainte

Les statistiques démontrent que le nombre de plaintes déposées en raison de «blocage, annulation du service, résiliation du contrat (frais), Conditions générales» a doublé par rapport à 2008. Il s'agit entre autres de litiges en relation avec une résiliation du service de télécommunication de la part du client et des frais de traitement dans le cas d'une résiliation anticipée. Lors de ces contrats «Roll-Over», il n'est souvent pas clair pour le client que le contrat se prolonge automatiquement d'une année supplémentaire après l'échéance du délai de résiliation. C'est pourquoi, ils sont surpris dans de tels

cas du prélèvement d'une taxe de traitement pour une résiliation anticipée. Des blocages des connexions ou des résiliations opérées par le fournisseur en raison de factures non réglées tombent également dans cette rubrique des motifs de plainte.

Au cours de l'année 2009, le motif de plainte «qualité de la prestation/service clientèle» a également doublé. Sous cette dénomination, il faut comprendre d'une part les plaintes relatives à la qualité de la connexion internet, téléphone et télévision. D'autre part, il existe également des contestations concrètes relatives à des absences de réponses à plusieurs questions.

Le doublement des motifs de recours «blocage, annulation du service, résiliation du contrat (frais), Conditions générales» et «qualité de la prestation/service clientèle» s'explique avant tout par la notoriété toujours plus importante de l'office de conciliation.

Cas d'exemple et conseils

1. Frais de résiliation lors d'un contrat concernant un téléphone mobile

Monsieur A. résilie l'abonnement de son appareil mobile avant la fin de la durée contractuelle minimale. Le client part du principe que jusqu'à l'expiration de la durée du contrat, seuls les frais d'abonnement lui seront facturés. En conséquence, Monsieur A. reçoit de son prestataire, outre les frais de base, une facture d'un montant de CHF 500. – pour frais de résiliation. Ceux-ci sont fixés dans les CGV du prestataire. Monsieur A. s'adresse par écrit à son opérateur et propose de retourner vers lui si les frais de résiliation anticipée sont abandonnés. Ne recevant aucune réponse, Monsieur A. conclut un abonnement en Prepay avec le même opérateur et envoie à l'entreprise un courrier dans lequel il apporte la preuve qu'il est en possession d'un de leur numéro. De plus, il propose de prendre en charge les frais occasionnés par la résiliation et le transfert du numéro, tant que ceux-ci atteignent un montant raisonnable. L'opérateur, loin de d'accepter les propositions de son client, mandate un service de recouvrement afin de récupérer les frais de résiliation. Ce dernier lui fait parvenir une mise en demeure pour un montant de CHF 700.-. Monsieur A. décide alors de verser le montant initial de CHF 500.- à son opérateur. Désappointé, il se tourne vers l'ombudscom demandant du fournisseur qu'il rembourse son dernier paiement. Il se tient toutefois prêt à payer

une part des frais occasionnés et à rester chez l'opérateur.

L'ombudsman comprend le désarroi de Monsieur A. qui a proposé un compromis à son fournisseur qui lui n'était pas prêt à transiger. En outre, selon le moment de clôture et de conclusion du contrat, l'ombudsman soutient que des frais de résiliation de CHF 500.- représentent une somme importante. Des frais de résiliation qui ne seraient pas calculés au prorata sont disproportionnés. Cependant, à l'achat d'un téléphone mobile à prix réduit, un forfait couvrant les 12 premiers mois resp. les 24 mois suivant la conclusion du contrat est acceptable. Par ce moyen le prestataire peut se protéger d'éventuelles pertes de gain. L'ombudscom constate également que lors du retour de Monsieur A. auprès de son opérateur, il a choisi une carte Prepay au lieu d'un abonnement. Ce qui ne garantit plus un chiffre d'affaires minimal au prestataire. Pour cette raison, l'ombudsman peut comprendre qu'un montant pour frais de résiliation soit exigé. Mais l'ombudsman estime que la manière d'agir du prestataire n'est pas complaisante vis-à-vis du client. Dans le but de trouver un consensus, l'ombudsman aimerait inciter le prestataire à faire un pas vers le client en lui créditant un montant de CHF 200.- sur son compte Prepay.

Problème: Afin de se protéger de possibles pertes de gains, les prestataires de téléphonie mobile fixent dans leurs CGV des taxes en cas de résiliation anticipée.

Conseils: Lisez entièrement le contrat et les conditions générales avant toute signature. Ainsi vous saurez si d'éventuelles taxes de résiliation se constituent en cas de résiliation anticipée.

2. Décompte pour les services à valeur ajoutée sur le téléphone fixe

Madame B. reçoit de son prestataire deux factures contenant des montants élevés de manière inexpliquée. Le justificatif de raccordement fourni par le prestataire montre qu'un montant total de CHF 650.- provient de divers raccordements au numéro 0901-Monsieur et Madame Boot un enfant mineur qu'ils soupconnent d'avoir engendré ces frais via un jeu payant en ligne. Le jeune homme conteste avoir passé ces téléphones et ses parents le croient. En conséquence, Madame B. ne se dit pas disposée à prendre en charge les coûts et s'adresse à l' ombudscom pour clarifier la situation. Le prestataire de Madame B. se montre alors complaisant envers sa cliente de longue date. Il consent à renoncer à un montant de CHF 200.- sur les frais engendrés.

L'ombudsman examine les justificatifs de raccordements et établit que les frais résultent d'un jeu online. La version de base du jeu sur internet est gratuite, mais les versions et les fonctions plus étendues sont payantes. L'examen révèle qu'un joueur, connecté avec l'adresse du fils de la famille B., a commandé ses fonctions et a laissé porter les frais sur la ligne fixe. Par conséquent, l'ombudsman part du principe que les raccordements ont été faits par un membre de la famille. En tant que propriétaire du numéro, la cliente est responsable des raccordements faits ainsi que des coûts engendrés. Ceci, même dans le cas où ils ont été occasionnés par une personne tiers sans qu'elle en soit avertie. L'ombudsman félicite le prestataire d'avoir fait des concessions et lui demande de donner la possibilité à Mme B. de payer le montant restant de CHF 450.— en deux mensualités.

Problème: Le propriétaire assume la responsabilité pour les coûts concernant son raccordement fixe. C'est pourquoi le propriétaire du numéro assume également les frais engendrés par un membre de sa famille ou un tiers

Conseils: Vous pouvez faire bloquer gratuitement les numéros 0901- et vous épargner ainsi d'éventuelles mauvaises surprises.

3. Conclusion de contrat par téléphone Une proposition de contrat a été faite à Madame E. par téléphone. Contrat selon lequel elle peut téléphoner à un prix fixe de CHF 20.- par mois. On l'a informée qu'elle ne devrait payer qu'un forfait de CHF 20.pour ses trois numéros de téléphone, ainsi que pour ses conversations téléphoniques. Sur ce, elle décide d'accepter la proposition mais ne reçoit pas de contrat écrit. Par la suite, la cliente reçoit une facture d'un montant supérieur CHF 20.-. En effet, le forfait de CHF 20.- ne concerne que les communications faites sur le réseau suisse. Madame E. n'est pas disposée à payer la présente facture. Elle charge son assurance juridique de la sauvegarde de ses intérêts. Doutant de la validité du contrat, l'assurance juridique contacte le prestataire par courrier recommandé et lui demande la mise à disposition de l'enregistrement de l'accord verbal. Aucune réponse ne sera reçue.

L'ombudsman rend attentif au fait qu'un contrat conclu verbalement peut tout aussi bien être valide qu'un contrat écrit. Il est cependant du point de vue que la mise à disposition de documents écrits auraient contribué à clarifier les malentendus. L'ombudsman souhaiterait qu'à l'avenir le prestataire informe ses clients par écrit des contrats conclus oralement. L'enregistrement de l'entretien commercial a été soumis à l'ombudsman. Il en ressort que durant toute la durée de la conversation la cliente n'a pas été avisée que le forfait ne s'appliquait qu'aux appels faits sur le réseau suisse. La cliente a été mal informée sur

l'étendue de l'offre. Selon l'ombudsman, ce comportement n'est ni correcte ni complaisant envers le client. L'ombudsman transmet aux parties une proposition de conciliation selon laquelle le prestataire résilie le contrat avec effet rétroactif et sans frais. De plus, il réduit l'ancienne créance d'un montant de CHF 160.– à CHF 100.– et Madame E. rend l'appareil téléphonique reçu au fournisseur.

Problème: Un contrat conclu verbalement peut tout aussi bien être valide qu'un contrat écrit. Lors d'un contrat conclu par téléphone, le risque existe que l'acheteur se fasse une fausse image du produit à acheter ou qu'il manque des informations importantes

Conseils: Concluez plutôt les contrats par écrit afin d'éviter tout malentendu. Si on vous propose un contrat par téléphone, alors expliquez clairement que sans documents écrits vous ne souhaitez pas conclure de contrat. Etudiez attentivement les documents reçus et décidez à ce moment-là, en toute tranquillité, si vous souhaitez signez le contrat. Si la conclusion du contrat par écrit n'est pas possible, soyez sûr de bien avoir compris l'offre et redemander si un point vous paraît incertain

Rapport annuel 2009 Rapport annuel 2009

ombudscom

4. Taxes d'itinérance résultant de l'utilisation de la boîte vocale

Monsieur M. reçoit de son prestataire de téléphonie mobile une facture très élevée. Le montant de CHF 300.- est à attribuer à une forte taxe d'itinérance résultant d'appels faits sur la boîte vocale de Monsieur M. Celui-ci était à l'étranger durant la période de constitution de ces frais et est d'avis que les appels ne devraient pas lui être facturés. Il s'adresse par écrit à son prestataire et lui explique qu'il ne paiera pas les factures. Le prestataire lui répond par écrit et prend position par téléphone. Par la suite, le prestataire ne répond plus aux réclamations du client. Pendant la procédure de conciliation, le prestataire se montre conciliant et propose à Monsieur M. un crédit de CHF 80.- à titre de complaisance.

L'ombudsman reconnait que le prestataire a entrepris des démarches en vue de clarifier les questions du client, mais estime que son attitude est peu complaisante envers ce dernier. Vu les nombreux courriers du client, le prestataire aurait pu prendre position par écrit ce qui aurait correspondu aux attentes justifiées de Monsieur M. L'ombudsman atteste que, depuis bien 15 ans que le marché de la téléphonie mobile existe, il est entretemps généralement connu que lorsque le propriétaire se trouve à l'étranger et fait ou reçoit des appels, des taxes d'itinérance se constituent. Il y a également réception si l'appel est dévié sur la boîte vocale. En outre, un appel sur la boîte vocale pour écouter le message n'est pas obligatoire. L'appel en absence dévié est considéré, dès la frontière suisse, comme un appel auquel le client aurait répondu. Monsieur M. s'attendait à être averti par le prestataire d'une possible augmentation des factures. De l'avis de l'ombudsman, le contrôle de l'utilisation de l'appareil est en première ligne de la responsabilité du client. Le prestataire n'a aucune obligation d'avertir le client sur une augmentation des coûts. Par conséquent, d'après l'ombudsman le client doit payer les frais. L'ombudsman aimerait, compte tenu du manque de complaisance du prestataire vis-àvis du client, que celui-ci rehausse le crédit de CHF 80.— à CHF 140.—. Ainsi, il lui bonifie également les frais de rappels.

Problème: À l'étranger, peuvent se constituer de hautes taxes d'itinérance lorsqu' un appel est fait ou réceptionné. Si un message est laissé sur la boîte vocale et qu'une déviation directe n'est pas installée, alors se constituent les mêmes taxes que pour un appel accepté.

Conseils: Activez la déviation directe sur votre boîte vocale pour éviter les frais d'itinérance. Soyez conscient que des appels entrant ou sortant conduisent à des frais plus élevés.

5 Coûts élevés résultant de service SMS Monsieur G. conteste avoir conclu un abonnement concernant un service SMS. C'est pourquoi il n'est pas d'accord de payer un montant de CHF 170.- pour ces SMS. Lors d'abonnements douteux, il s'agit de service SMS commercial, par lequel à chaque fois qu'une information est disponible, un SMS payant est envoyé à l'utilisateur. Le service SMS se fait par abonnement, c.à.d. que le participant va devoir envoyer un code à un numéro déterminé. Pour ne plus recevoir de SMS de ce genre, le participant doit désactiver le service. En règle générale, les tarifs varient entre CHF 0.10.- et CHF 10.- par message.

L'ombudsman comprend l'agacement de Monsieur G., concernant le paiement de SMS qu'il n'a ni commandés ni utilisés. Dans la procédure de conciliation, l'ombudsman a examiné le registre des inscription et désinscription du service SMS et a constaté que la commande de l'abonnement avait eu lieu depuis le mobile du client. Pour se faire une idée du service, l'ombudsman l'a essayé lui-même. Il a remarqué que l'activation de l'abonnement se passe de manière très facile vu que le symbole de l'activation apparait en très gros caractères. Au contraire, les prix, les CGV etc. ne sont que difficilement lisibles. De plus, le lien permettant une connexion aux CGV n'a pas fonctionné. De l'avis de l'ombudsman, les renseignements sur les conséquences de l'activation ne sont pas du tout affichés de manière complaisante pour le client. Cependant, il est sûr pour l'ombudsman que Monsieur G., en tant que propriétaire du téléphone portable, est responsable pour les connexions faites et les coûts ainsi engendrés. Ceci, même s'il ne les pas causés seul, mais qu'une personne dans son entourage doit l'avoir fait.

Problème: Les services SMS engendrent vite des coûts élevés vu que chaque SMS est payant et que, jusqu'à la désactivation du service, des frais continuent à se constituer.

Conseils: Soyez conscient que les services SMS peuvent engendrer des coûts élevés. Si vous deviez en avoir activé un sans le vouloir, alors ne perdez pas de temps et stoppez de nouveau le service. De plus, vous devriez toujours vous assurer que personne d'autre que vous n'a accès à votre appareil mobile.

20 Rapport annuel 2009 Rapport annuel 2009 21

6. Téléphone mobile volé

Monsieur S. s'est fait volé son téléphone portable pendant les vacances. Un jour et demi plus tard, il fait bloquer sa carte SIM par son opérateur. La facture suivante contient des frais d'itinérance apparus après le vol. De plus, malgré le fait que la carte SIM soit bloquée, le montant de CHF 75.- de frais de base est également comptabilisé. Le client conteste cette facture. Etant donné que Monsieur S. ne règle pas la facture, le prestataire envoie une mise en demeure à son client et résilie le contrat de manière anticipé. En outre, le prestataire réclame une somme de CHF 185.- pour frais de traitement. En tout, la créance pour laquelle le prestataire engage des poursuites s'élève à plus de CHF 1000.-.

L'ombudsman constate que les taxes d'itinérance naissent après le vol, mais avant que la carte soit bloquée. D'après l'ombudsman, le blocage de la carte aurait dû avoir lieu immédiatement après le vol. Par conséquent, le client, en tant que propriétaire de la carte, est responsable des frais engendrés. Ceci, même si ceux-ci sont engendrés sans qu'il le sache. Concernant le différend de la taxe basique de CHF 75.-, d'après l'ombudsman, un blocage n'est pas équivalent à une résiliation. En outre, les CGV signalent que des taxes de bases continueront d'être comptabilisées même en cas de blocage. Le prestataire a conseillé à Monsieur S. de retirer gratuitement une carte SIM dans un de ses magasins. Ce qui est un procédé usuel lors d'un vol de téléphone

mobile. Monsieur S. n'a pas suivi le conseil. Cependant, l'ombudsman comprend son désarroi. Aux yeux du client, l'abonnement était résilié. Afin de trouver un accord, l'ombudsman propose que le prestataire retire la procédure auprès du service de recouvrement, qu'il renonce aux frais de traitement d'un montant de CHF 185.— et que le client puisse payer en trois mensualités.

Problème: Si lors d'un vol, la carte SIM n'est pas immédiatement bloquée, des tiers peuvent occasionner des coûts élevés. Le blocage de la carte n'équivaut pas à une résiliation, c'est pourquoi la taxe de base doit continuer à être payée.

Conseils: Annoncez immédiatement un vol à votre opérateur pour que celui-ci puisse bloquer la carte SIM. Pour éviter que le prestataire résilie le contrat de manière anticipée ou qu'il vous mette en poursuite, les montants qui ne sont pas contestés doivent être payés.

7. Contrat oral

Madame S. pense à changer d'opérateur. Elle s'informe auprès d'un nouveau prestataire potentiel de savoir si, lors d'un changement d'opérateur, il lui serait possible de garder son numéro actuel. Sur ce, la cliente reçoit du prestataire un formulaire avec un nouveau numéro ainsi qu'une procuration pour l'annulation de son numéro. Elle ne remplit pas le formulaire et le jette. Depuis, Madame S. reçoit des factures provenant du nouveau prestataire potentiel alors qu'elle téléphone toujours avec son ancien opérateur. Le nouvel opérateur ouvre une procédure de poursuites. Dans sa demande de conciliation, Madame S. souhaite ne plus être harcelée par les factures du nouvel opérateur.

L'enregistrement de la conversation téléphonique entre Madame S. et le nouvel opérateur sont en possession de l'ombudsman. Il en ressort que la cliente a pris connaissance que son inscription par téléphone allait conduire à un contrat. En principe, elle a par conséquent accepté le contrat. L'ombudsman insiste sur le fait qu'en principe même un contrat oral peut être conclu. Dans ce cas, il n'y a eu conclusion de contrat que lorsque Madame S. a reçu le contrat à la maison et n'a pas fait, dans les 7 jours, usage de son droit de rétraction. Ce droit de rétraction lui a été expressément signalé durant la conversation téléphonique.

L'ombudsman en déduit que Madame S. a valablement conclut un contrat avec le nouveau prestataire et doit, en conséquence, assumer les coûts engendrés par le nouveau numéro de téléphone. Il propose néanmoins que le nouveau prestataire supporte les frais de mise en poursuite en gage de bonne volonté.

Problème: Les contrats peuvent aussi être conclus oralement par téléphone. Le fait d'ignorer les documents ultérieures ou de ne pas accepter les produits envoyés ne clôture pas le contrat.

Conseils: Lisez bien tous les documents reçus. En général, il est recommandé de planifier le changement de prestataire avec son nouvel opérateur. Cela vous épargne le paiement simultané de deux numéros de téléphone.

8. Ignorance des taxes d'itinérance dues à l'utilisation d'internet

Monsieur B. achète pour la première fois dans sa vie un téléphone portable capable de se connecter à internet. Peu de temps plus tard, il va à l'étranger et se connecte à internet depuis son téléphone mobile. De retour en suisse, le client reçoit une facture de plus de CHF 300.—. Plus de la moitié de la facture étant due à l'utilisation d'internet depuis l'étranger. Monsieur B. se plaint de ne pas avoir été informé de la taxe d'itinérance majorée. Il prévient son opérateur qu'il ne paiera pas plus de CHF 10.— pour l'utilisation d'internet à l'étranger.

L'ombudsman comprend l'agacement de Monsieur B. concernant la facture élevée

et inattendue recue au moment de son retour de voyage. Le différend provient de l'ignorance de celui-ci des tarifs appliqués lors de l'utilisation d'internet depuis un téléphone mobile à l'étranger. Il est incontesté dans la jurisprudence suisse que les parties d'un contrat doivent s'informer mutuellement. Dans quelle mesure ils doivent le faire dépend des circonstances du cas. Au sujet du contrat de vente des téléphones mobiles, il n'existe pas de règle générale ni d'exigences concrètes quant au devoir d'informer et d'expliquer. De plus, l'ombudsman est d'avis qu'il n'y a pas de devoir d'explication lorsque les faits peuvent être facilement déduits par le client. L'ombudsman désire ainsi rappeler la responsabilité du client. Toutefois, il serait souhaitable qu'au moment où, à l'étranger, le client reçoit le SMS de bienvenue du prestataire d'itinérance, que le prestataire suisse envoie également un message automatique sur les taxes d'itinérance. Lors de ses considérations, l' ombudsman inclut également que les problèmes d'itinérance sont connus depuis des années. Ce thème a souvent été débattu dans les médias et les magazines des consommateurs. Finalement, l'ombudsman considère que l'ignorance des taxes d'itinérance ne peut pas conduire au non-paiement de ceux-ci. Dans ce cas, le prestataire s'est déjà proposé de diviser les coût de moitié. L'ombudsman félicite le prestataire pour son geste de complaisance et juge d'après les évènements que celui-ci est juste et raisonnable.

Problème: L'utilisation d'internet à l'étranger conduit à des coûts très élevés.

Conseils: Informez-vous sur les coûts d'itinérance à l'étranger et décidez à ce moment-là, si vous souhaitez utiliser l'internet depuis votre téléphone mobile à l'extérieur de la suisse.

9. Changement d'opérateur

A la fin du mois de janvier, Madame H. résilie dans les délais le contrat de son téléphone fixe. Peu de jours après, elle signe un contrat pour un nouvel abonnement chez un autre opérateur. Elle explique qu'elle souhaite garder le même numéro. Par la suite, la cliente recoit la confirmation écrite aue son ancien contrat sera résilié au 30 avril. Le nouveau prestataire essaie pendant ce temps et à plusieurs reprises de transférer son numéro. Le transfert du numéro n'aboutit pas, car jusqu'à la fin du contrat le numéro est utilisé. En conséquence, Madame H. ne peut utiliser son abonnement qu'à la moitié du mois de mai. Madame H. n'est pas disposée à payer deux abonnements pour un même numéro, pour la période courant du mois de février au mois d'avril. Le nouvel opérateur qui ne connaissait pas les conditions de résiliation de Madame H., se dit prêt à offrir à sa cliente deux mois de frais d'abonnement.

L'ombudsman considère que Madame H. se serait épargnée bien des complications si elle avait planifié sa résiliation avec son nouvel opérateur. De plus, l'ombudsman félicite le prestataire pour son geste de complaisance et l'encourage à faire un crédit supplémentaire de CHF 40.— à Madame H.

Problème: Si, lors d'un contrat en cours, vous concluez un deuxième contrat, alors les deux taxes d'abonnement sont dues.

Conseils: Planifiez le changement et la résiliation du contrat avec votre nouvel opérateur.

10. CGV peu claires

Monsieur R. conclut un contrat d'abonnement pour téléphone mobile pour une durée minimum de 12 mois. Dans le courant de l'année. monsieur R. décide de résilier le contrat dans les délais. Ce qu'il fait pour le 15 août. Le prestataire n'accepte pas la résiliation. Monsieur R est sûr d'avoir résilié le contrat dans les délais fixés et demande le remboursement de la somme de CHF 900.- payée d'avance. En outre, le client engage une procédure de conciliation afin de percevoir la somme de CHF 300.- de dédommagement pour les frais d'avocat et de port engendrés. Les CGV, signées lors de la conclusion du contrat, établissent qu'en cas de résiliation à une date non préfixée un remboursement pro rata temporis est exclu. S'appuyant sur ce paragraphe des CGV, le prestataire refuse de rembourser le client.

L'ombudsman examine les conditions générales de vente et se concentre spécialement sur le paragraphe susmentionné. D'après

l'ombudsman, le paragraphe n'est que peu clair. Les CGV fixent que la durée minimale du contrat s'élève à 12 mois. Pourtant, le prestataire ne précise pas quand les 12 mois commencent à courir. Pour l'ombudsman, Monsieur R. pouvait en conclure qu'il avait la possibilité de résilier le contrat dans les 12 mois depuis le jour même. En outre, la fin de la durée minimale a été conclue implicitement vu qu'elle se laissait déduire de la date de conclusion du contrat. L'ombudsman requiert du prestataire qu'il dissolve le contrat rétroactivement au 15 août et rembourse le montant de CHF 900 - Concernant les frais d'avocat et de port, l'ombudsman rappelle que l'ombudscom est un office de conciliation pour la télécommunication et ne mène donc pas une procédure juridique mais une procédure de conciliation. L'ombudsman n'est compétent pour accorder ni des dommages et intérêts ni des indemnités

Problème: Les CGV peu claires conduisent à des erreurs et des malentendus. En principe, les CGV peu claires sont à interprétées en fayeur du client.

Conseils: Lisez les CGV en entier et prenez contact avec votre opérateur lorsque vous avez l'impression que certaines CGV sont peu claires.

24 Rapport annuel 2009 Rapport annuel 2009 25

ombudscom

Bilan - Actifs

Actifs	a	u 31.12.2009
Actifs circulants		
Actifs disponibles		
Caisse	Fr.	127.90
BCBE Compte courant 16 269.117.6.40	Fr.	281′123.56
BCBE Compte épargne 42 4.244.637.80	Fr.	279′836.55
BCBE Fallkonto 42 4.254.535.96	Fr.	24′990.10
BCBE Caution loyer 42 4.243.170.34	Fr.	25′255.85
Total des actifs disponibles	Fr.	611′333.96
Créances envers les livraisons et prestations		
Débiteurs	Fr.	237′304.95
Autres créances		
Boni impôt anticipé	Fr.	2′898.85
Total des autres créances	Fr.	2′898.85
Comptes de régularisation actifs	Fr.	57′414.05
Total des actifs circulants	Fr.	908′951.81
Actifs immobilisés		
Mobilier de bureau	Fr.	1.00
Total des actifs immobilisés	Fr.	1.00
Total des actifs	Fr.	908'952.81

Bilan - Passifs

Passifs	au 31.12.2009	
Capital étranger		
Créanciers	Fr.	4′017.90
Créancier TVA	Fr.	21′298.55
Avance Swisscom	Fr.	56′572.45
Avance Cablecom	Fr.	110′501.80
Avance Orange	Fr.	92′797.15
Avance Sunrise	Fr.	143′600.80
Avance Mobilezone	Fr.	5′567.00
Comptes de régularisation passifs	Fr.	204'423.50
Total du capital étranger	Fr.	638'779.15
Capital de la fondation		
Capital de la fondation	Fr.	270'000.00
Bénéfice	Fr.	173.66
Total du capital de fondation	Fr.	270'173.66
Total des passifs	Fr.	908'952.81

Compte de résultats

1.7.2008 - 31.12.2009

imoluments de conciliation Cotisations prestataires Fr. 322'419.11 Cotisations prestataires Fr. 892'320.00 Fr. 1'214'739.11 Charges d'exploitation Cotisations Cot			
Cotisations prestataires fr. 892'320.00 fotal des produits fr. 1'214'739.11 Charges d'exploitation calaires fr687'278.25 Honoraires fr133'761.65 Honoraires fr60'750.00 Cotisations AVS fr64'266.35 Assurances du personnel fr32'778.16 fr32'778.25 Annonces (recherche de personnel) fr5'323.05 over avec charges fr85'125.20 Annonces (recherche de bureau fr5'812.55 Annortissement Assurance de choses fr26'831.55 Annortissement fr26'831.55 Annortissement fr9'380.30 Atériel de bureau fr9'380.30 Atériel de bureau fr20'212.90 rais IT fr23'372.60 Conseil et développement informatique fr2'680.95 rais juridiques / Comptabilité / Révision fr3.40 Autres charges fr9'944.75 Totarges / Emoluments / Autorisations Autories charges fr1'237'365.63 Résultats d'exploitation avant intérêts et impôts Activated et extraordinaire fr1'237'365.63	Produits		
Charges d'exploitation Salaires Fr687'278.25 Honoraires Fr687'278.25 Honoraires Fr133'761.65 Honoraires Fr60'750.00 Cotisations AVS Fr64'266.35 Assurances du personnel Fr32'778.13 Trais de personnel Fr7'246.60 Annonces (recherche de personnel) Fr5'323.05 Oyer avec charges Fr85'125.20 Hérêts et frais bancaires Entretien et remplacement du mobilier de bureau Fr5'812.55 Ansurance de choses Fr1'789.00 Matériel de bureau Fr9'380.30 Matériel de bureau Fr20'212.90 Fr22'372.60 Conseil et développement informatique Fr23'372.60 Fr3'272.40 Fr3'272.40 Fr3'272.40 Fr9'944.75 Fr9'944.75 Fr1'237'365.63 Résultats d'exploitation avant intérêts et impôts Fr1'237'365.63 Résultats d'exploitation avant intérêts et impôts Fr22'626.52 Montant des intérêts Fr. 8'295.45 Edeultat extraordinaire	Emoluments de conciliation	Fr.	322′419.11
Charges d'exploitation Galaires Fr687'278.25 Honoraires Fr133'761.65 Honoraires Fr60'750.00 Cotisations AVS Fr64'266.35 Assurances du personnel Fr32'778.13 Irais de personnel Fr7'246.60 Annonces (recherche de personnel) Fr5'323.05 over avec charges Fr85'125.20 Antérêts et frais bancaires Fr626.05 Intretien et remplacement du mobilier de bureau Fr5'812.55 Ansurance de choses Fr1'789.00 Matériel de bureau Fr9'380.30 Antérêtel de bureau Fr20'212.90 Fr20'212.90 Fr23'372.60 Conseil et développement informatique Fr23'372.60 Fr23'372.60 Fr3'272.40 Fr3'272.40 Fr3'272.40 Fr3'272.40 Fr3'272.40 Fr3'27'24.55 Fr1'237'365.63 Résultats d'exploitation avant intérêts et impôts Fr1'237'365.63	Cotisations prestataires	Fr.	892′320.00
Fr687'278.25 Honoraires Fr133'761.65 Honoraires Conseil de fondation Fr60'750.00 Cotisations AVS Fr64'266.35 Assurances du personnel Fr32'778.13 Irais de personnel Fr7'246.60 Annonces (recherche de personnel) Fr5'323.05 Oyer avec charges Fr85'125.20 Interêts et frais bancaires Fr626.05 Intereiten et remplacement du mobilier de bureau Fr5'812.55 Ansurance de choses Fr1'789.00 Matériel de bureau Fr9'380.30 Matériel de bureau Fr9'380.30 Matériel de bureau Fr20'212.90 Irais IT Fr23'372.60 Conseil et développement informatique Fr2'680.95 Irais juridiques / Comptabilité / Révision Fr43'272.40 Invres / Journaux Fr3.40 Invres / Journaux Fr8'420.00 Autres charges Fr1'237'365.63 Késultats d'exploitation avant intérêts et impôts Fr22'626.52 Montant des intérêts Fr. 8'295.45 Késultat extraordinaire Fr. 14'504.73	Total des produits	Fr.	1'214'739.11
Honoraires	Charges d'exploitation		
Honoraires Conseil de fondation Cotisations AVS Fr60'750.00 Cotisations AVS Fr64'266.35 Assurances du personnel Fr32'778.13 Fr7'246.60 Annonces (recherche de personnel) Fr5'323.05 Experiment for averages Fr85'125.20 Anortissement Fr626.05 Anortissement Fr26'831.55 Assurance de choses Antériel de bureau Fr9'380.30 Fr9'380.30 Fr20'212.90 Fr20'212.90 Fr20'212.90 Fr2680.95 Fr3'40.95 Fr3'40.00 Fr3'40.00 Fr3'40.00 Fr3'40.00 Fr1'7237'365.63 Résultats d'exploitation avant intérêts et impôts Fr22'626.52 Montant des intérêts Fr22'626.52 Montant des intérêts Fr22'626.52 Montant des intérêts Fr22'626.52 Montant des intérêts Fr22'626.52	Salaires	Fr.	-687′278.25
Cotisations AVS Assurances du personnel Fr32'778.13 Fr32'778.13 Fr32'778.13 Fr7'246.60 Annonces (recherche de personnel) Fr5'323.05 Oyer avec charges Fr85'125.20 Intérêts et frais bancaires Fr626.05 Entretien et remplacement du mobilier de bureau Fr5'812.55 Assurance de choses Fr1'789.00 Matériel de bureau Fr9'380.30 Fr9'380.30 Fr20'212.90 Fr20'212.90 Fr20'212.90 Fr20'680.95 Fr43'272.40 Fr3'49.35 Fr9'944.75 Fr8'349.35 Fr1'237'365.63 Résultats d'exploitation avant intérêts et impôts Fr22'626.52 Montant des intérêts Fr22'626.52 Montant des intérêts Fr22'626.52 Montant des intérêts Fr22'626.52 Montant des intérêts Fr1'504.73	Honoraires	Fr.	-133′761.65
Assurances du personnel Fr32'778.13 Frais de personnel Fr7'246.60 Annonces (recherche de personnel) Fr5'323.05 Experiment Fr5'323.05 Experiment Fr85'125.20 Experiment Fr626.05 Experiment Fr626.05 Experiment Fr26'831.55 Experiment Fr26'831.55 Experiment Fr9'380.30 Experiment Fr9'380.30 Experiment Fr20'212.90 Experiment Fr20'212.90 Experiment Fr20'212.90 Experiment Fr20'372.60 Experiment Fr23'372.60 Experiment Fr24'680.95 Experiment Fr3.40 Experiment Fr3.40 Experiment Fr3.40 Experiment Fr3.40 Experiment Fr3'420.00 Experiment Fr1'237'365.63 Experiment Fr1'237'365.63 Experiment Fr1'237'365.63 Experiment Fr1'256'.52 Experiment Fr1'256'.52 Experiment Fr1'256'.52 Experiment Fr1'257'.365.63 Experiment Fr1'256'.52 Experiment Fr1'257'.365.63 Experiment Fr1'256'.52 Experiment Fr1'257'.365.63	Honoraires Conseil de fondation	Fr.	-60′750.00
Fr7′246.60 Annonces (recherche de personnel) Fr5′323.05 Fr626.05 Fr626.05 Fr626.05 Annortissement Fr26′831.55 Assurance de choses Fr1′789.00 Antériel de bureau Fr9′380.30 Fr9′380.30 Fr9′380.30 Fr23′372.60 Fr23′372.60 Fr23′372.60 Fr23′372.60 Fr23′372.40 Fr23′372.40 Fr23′372.40 Fr3.40 Fr3.40 Fr3.40 Fr3.40 Fr3.40 Fr8′349.35 Fr8′349.35 Fr8′420.00 Fr8′420.00 Fr1′237′365.63 Résultats d'exploitation avant intérêts et impôts Fr1′237′365.63 Résultats d'exploitation avant intérêts et impôts Fr22′626.52 Fr14′504.73	Cotisations AVS	Fr.	-64′266.35
Annonces (recherche de personnel) Fr85'125.20 Fr626.05 Fr5'812.55 Fr5'812.55 Fr26'831.55 Fr26'831.55 Fr1'789.00 Antériel de bureau Fr9'380.30 Fr9'380.30 Fr9'380.30 Fr20'212.90 Fr20'212.90 Fr23'372.60 Fr23'372.60 Fr23'372.60 Fr2'680.95 Fr2'680.95 Fr3'272.40 Fr3'272.40 Fr3'272.40 Fr3'272.40 Fr3'49.35 Fr8'349.35 Fr8'420.00 Fr8'420.00 Fr1'237'365.63 Résultats d'exploitation avant intérêts et impôts Fr1'237'365.63 Résultats d'exploitation avant intérêts et impôts Fr22'626.52 Fr14'504.73	Assurances du personnel	Fr.	-32′778.13
oyer avec charges Interiet et frais bancaires Interien et remplacement du mobilier de bureau Interien et remplacement et de bureau Interien et remplacement et remplacement Interien et remplacement du mobilier de bureau Interien et remplacement et remplacement Interien et remplacement et remplacement Interien et remplacement et remplacement Interien et remplacement In	Frais de personnel	Fr.	-7′246.60
Intérêts et frais bancaires Intretien et remplacement du mobilier de bureau Interetien et remplacement de letter et elegément de letter de la 1/788.00 Interetien et remplacement de la 1/788.00 Interetien e	Annonces (recherche de personnel)	Fr.	-5′323.05
intretien et remplacement du mobilier de bureau Fr5'812.55 Amortissement Fr26'831.55 Assurance de choses Fr1'789.00 Matériel de bureau Fr9'380.30 Fr9'380.30 Fr20'212.90 Fr23'372.60 Conseil et développement informatique Fr2'680.95 Fr2'680.95 Fr43'272.40 Fr3.40 Exploitation Fr9'944.75 Fr8'349.35 Fr8'349.35 Fr8'420.00 Fr140.60 Fr1237'365.63 Résultats d'exploitation avant intérêts et impôts Montant des intérêts Fr22'626.52 Montant des intérêts Fr22'626.52 Fr14'504.73	Loyer avec charges	Fr.	-85′125.20
Amortissement Assurance de choses Assurance de choses Matériel de bureau Fr9'380.30 Fr9'380.30 Fr20'212.90 Fr20'212.90 Fr23'372.60 Conseil et développement informatique Fr2'680.95 Fr43'272.40 Fr3.40 Fr3.40 Interest of a représentation / Conseil de fondation Fr8'349.35 Charges / Emoluments / Autorisations Fr8'420.00 Autres charges Fr1'237'365.63 Résultats d'exploitation avant intérêts et impôts Montant des intérêts Fr22'626.52 Montant des intérêts Fr22'626.52 Fr140.60 Fr1'237'365.63	Intérêts et frais bancaires	Fr.	-626.05
Assurance de choses Matériel de bureau Fr9'380.30 Fr90'212.90 Fr20'212.90 Fr20'212.90 Fr23'372.60 Fr23'372.60 Fr23'372.60 Fr23'372.60 Fr23'372.60 Fr23'372.60 Fr23'372.60 Fr23'372.60 Fr23'372.60 Fr43'272.40 Fr3.40 Invres / Journaux Fr3.40 Inpressions publicitaires Fr9'944.75 Fr9'944.75 Fr8'349.35 Fr8'420.00 Fr140.60 Fr1'237'365.63 Résultats d'exploitation avant intérêts et impôts Fr22'626.52 Montant des intérêts Fr. 8'295.45 Résultat extraordinaire Fr. 14'504.73	Entretien et remplacement du mobilier de bureau	Fr.	-5′812.55
Matériel de bureau Fr9′380.30 Téléphone / Fax / Frais de port Fr20′212.90 Fr23′372.60 Conseil et développement informatique Fr2′680.95 Fr43′272.40 Fr43′272.40 Fr3.40 Impressions publicitaires Fr9′944.75 Fr8′349.35 Charges / Emoluments / Autorisations Fr8′420.00 Autres charges Fr140.60 Total des charges d'exploitation Fr22′626.52 Montant des intérêts Fr. 8′295.45 Résultat extraordinaire Fr. 14′504.73	Amortissement	Fr.	-26′831.55
féléphone / Fax / Frais de port frais IT Fr20'212.90 Conseil et développement informatique fr2'680.95 frais juridiques / Comptabilité / Révision fr43'272.40 fr3.40 fr3.40 mpressions publicitaires fr9'944.75 frais de représentation / Conseil de fondation Fr8'349.35 Charges / Emoluments / Autorisations Autres charges Fr140.60 fotal des charges d'exploitation Résultats d'exploitation avant intérêts et impôts Montant des intérêts Fr22'626.52 Montant des intérêts Fr. 14'504.73	Assurance de choses	Fr.	-1′789.00
rais IT Fr23'372.60 Conseil et développement informatique Fr2'680.95 rais juridiques / Comptabilité / Révision Fr43'272.40 rivres / Journaux Fr3.40 rivres / Journaux Fr9'944.75 rais de représentation / Conseil de fondation Fr8'349.35 Charges / Emoluments / Autorisations Fr6'420.00 Autres charges Fr140.60 rotal des charges d'exploitation Fr1'237'365.63 Résultats d'exploitation avant intérêts et impôts Fr22'626.52 Montant des intérêts Fr. 8'295.45 Résultat extraordinaire Fr. 14'504.73	Matériel de bureau	Fr.	-9′380.30
Conseil et développement informatique Fr2'680.95 irais juridiques / Comptabilité / Révision Fr43'272.40 ivres / Journaux Fr3.40 impressions publicitaires Fr9'944.75 irais de représentation / Conseil de fondation Fr8'349.35 Charges / Emoluments / Autorisations Fr8'420.00 Autres charges Fr140.60 fotal des charges d'exploitation Fr1'237'365.63 Résultats d'exploitation avant intérêts et impôts Fr22'626.52 Montant des intérêts Fr. 8'295.45 Résultat extraordinaire Fr. 14'504.73	Téléphone / Fax / Frais de port	Fr.	-20′212.90
rais juridiques / Comptabilité / Révision Fr43'272.40 ivres / Journaux Fr3.40 mpressions publicitaires Fr9'944.75 rais de représentation / Conseil de fondation Fr8'349.35 Charges / Emoluments / Autorisations Autres charges Fr140.60 rotal des charges d'exploitation Résultats d'exploitation avant intérêts et impôts Montant des intérêts Fr. 8'295.45 Résultat extraordinaire Fr. 14'504.73	Frais IT	Fr.	-23′372.60
ivres / Journaux Fr3.40 mpressions publicitaires Fr9'944.75 trais de représentation / Conseil de fondation Fr8'349.35 Charges / Emoluments / Autorisations Fr8'420.00 Autres charges Fr140.60 Fr1'237'365.63 Résultats d'exploitation avant intérêts et impôts Fr22'626.52 Montant des intérêts Fr. 8'295.45 Résultat extraordinaire Fr. 14'504.73	Conseil et développement informatique	Fr.	-2'680.95
mpressions publicitaires fr9'944.75 frais de représentation / Conseil de fondation Fr8'349.35 Charges / Emoluments / Autorisations Fr8'420.00 Autres charges Fr140.60 Fr1'237'365.63 Résultats d'exploitation avant intérêts et impôts Fr22'626.52 Montant des intérêts Fr. 8'295.45 Résultat extraordinaire Fr. 14'504.73	Frais juridiques / Comptabilité / Révision	Fr.	-43′272.40
rais de représentation / Conseil de fondation Fr8'349.35 Charges / Emoluments / Autorisations Autres charges Fr140.60 Fr1'237'365.63 Résultats d'exploitation avant intérêts et impôts Fr22'626.52 Montant des intérêts Fr. 8'295.45 Résultat extraordinaire Fr. 14'504.73	Livres / Journaux	Fr.	-3.40
Charges / Emoluments / Autorisations Autres charges Fr8'420.00 Autres charges Fr140.60 Fr1'237'365.63 Résultats d'exploitation avant intérêts et impôts Montant des intérêts Fr. 8'295.45 Résultat extraordinaire Fr. 14'504.73	Impressions publicitaires	Fr.	-9′944.75
Autres charges Fr140.60 fotal des charges d'exploitation Fr1'237'365.63 Résultats d'exploitation avant intérêts et impôts Fr22'626.52 Montant des intérêts Fr. 8'295.45 Résultat extraordinaire Fr. 14'504.73	Frais de représentation / Conseil de fondation	Fr.	-8′349.35
Cotal des charges d'exploitationFr1'237'365.63Résultats d'exploitation avant intérêts et impôtsFr22'626.52Montant des intérêtsFr. 8'295.45Résultat extraordinaireFr. 14'504.73	Charges / Emoluments / Autorisations	Fr.	-8'420.00
Résultats d'exploitation avant intérêts et impôts Fr22'626.52 Montant des intérêts Fr. 8'295.45 Résultat extraordinaire Fr. 14'504.73	Autres charges	Fr.	-140.60
Montant des intérêts Fr. 8'295.45 Résultat extraordinaire Fr. 14'504.73	Total des charges d'exploitation	Fr.	-1'237'365.63
Montant des intérêts Fr. 8'295.45 Résultat extraordinaire Fr. 14'504.73	Résultats d'exploitation avant intérêts et impôts	Fr.	-22'626.52
	Montant des intérêts	Fr.	8′295.45
Bénéfice Fr. 173.66	Résultat extraordinaire	Fr.	14′504.73
	Bénéfice	Fr.	173.66

Rapport du réviseur

TBC Revisions GmbH

Rapport de l'organe de révision sur le contrôle restreint à l'attention de conseil de fondation de la fondation ombudscom, avec siège à Berne

Gümligen, le 14 avril 2010

En notre qualité d'organe de révision, nous avons contrôlé les comptes annuels (bilan, compte de profits et pertes et annexe) de la fondation ombudscom pour l'exercice comptable s'étendant sur la période du 1er juillet 2008 au 31 décembre 2009.

La responsabilité de l'établissement des comptes annuels incombe au conseil de fondation alors que notre mission consiste à contrôler ces comptes. Nous attestons que nous remplissons les exigences légales d'agrément et d'indépendance.

Notre contrôle a été effectué selon la Norme suisse relative au contrôle restreint. Cette norme requiert de planifier et de réaliser le contrôle de manière telle que des anomalies significatives dans les comptes annuels puissent être constatées. Un contrôle restreint englobe principalement des auditions, des opérations de contrôle analytiques ainsi que des vérifications détaillées appropriées des documents disponibles dans l'entreprise contrôlée. En revanche, des vérifications des flux d'exploitation et du système de contrôle interne ainsi que des auditions et d'autres opérations de contrôle destinées à détecter des fraudes ne font pas partie de ce contrôle.

Lors de notre contrôle, nous n'avons pas rencontré d'élément nous permettant de conclure que les comptes annuels ne sont pas conformes à la loi, aux statuts et aux règlements.

TBC Revisions GmbH
A. Imyumlo
A. Tringanglo

Annexe: comptes annuels

Angelo Tringaniello, dipl. Wirtschaftsprüfer, zugelassener Revisionsexperte, Mitglied der TREUHAND-KAMMER Bruno Tringaniello, dipl. Wirtschaftsprüfer, zugelassener Revisionsexperte, Mitglied der TREUHAND-KAMMER Worbstrasse 201, Postfach 47, CH-3073 Gümligen/BE, Tel. +41 31 954 01 50, Fax +41 31 954 01 54, E-Mail I.b.c@bluewin.ch Rathausstrasse 8, 6340 Baar/ZG, Tel. +41 41 783 21 83, Fax +41 41 783 21 84, E-Mail TaxConsul@gmx.ch

Equipe de l'ombudscom

Dr Oliver Sidler, Ombudsman **Dr Carol Franklin,** Ombudsfrau (jusqu'au 31 mai 2010)

Attila Akin, collaborateur juridique (jusqu'au 31 décembre 2009) Beatrix Carelli, secrétariat Susanne Eckert, juriste (jusqu'au 31 juillet 2009) Brigitte Pérez, juriste
(jusq'au 30 septembre 2009)
Eleonora Rhyn, juriste
Annarita Rombini, collaboratrice juridique
Lorena Rota, collaboratrice juridique
Ruth Stuber-Simon, avocate
Linard Vital, collaborateur juridique

Fondation ombudscom - Office de conciliation pour les télécommunications

Les fondateurs sont

Cablecom Sàrl
Orange Communications SA
Sunrise Communications SA
Swisscom (Suisse) SA
SAVASS (Swiss Association
Value Added Service)

ACSI (Associazione Consumatrice della Svizzera italiana) FRC (Fédération romande des consommateurs) kf (Konsumentenforum)

Membres du conseil de fondation

Prof. Dr Christian Schwarzenegger, Président
Christiane Langenberger-Jaeger, Vice-Présidente
Monika Dusong (Fédération romande des consommateurs, Présidente)
Franziska Troesch-Schnyder (Konsumentenforum kf, Présidente)
Frank Zelger (Cablecom Sàrl)
Joachim Hofsähs (Sunrise Communications SA)
RA Hans-Ulrich Hunziker (SAVASS Swiss Association Value Added Service)
Dr Claudia Kaufmann
Prof. Dr Sita Mazumder

ombudscom

Office de conciliation des télécommunications Schlichtungsstelle Telekommunikation Ufficio di conciliazione della telecomunicazione Bundesgasse 26, 3011 Berne T 031 310 11 77 F 031 310 11 78 info@ombudscom.ch www.ombudscom.ch

Nous sommes atteignables par téléphone du lundi au vendredi, de 10.00 à 14.00.

© ombudscom, 2010, Layout filmreif.ch

Rapport annuel 2009