
ombudscom

Rapport annuel 2011

de l'office de conciliation des télécommunications

Sommaire

Avant-propos du président	3	Augmentation du nombre de retraits de demande de conciliation	15
Avant-propos de l'ombudsman.....	4	Valeur litigieuse	15
L'office de conciliation et l'ombudsman	5	Langue et nature du plaignant	16
La procédure en bref	6	Motifs des plaintes	16
Les catégories de cas	6	Blocage, annulation, résiliation, conditions générales.....	16
Cas court.....	6	Prestation de services non demandée.....	18
Cas normal	7	Établissement des factures	21
Retrait de la procédure.....	7	Qualité du service, service client	21
Les émoluments de procédure	8	Fournisseurs de services à valeur ajoutée	21
Le payeur par anticipation et le payeur par cas	8	Roaming	28
Les émoluments de procédure jusqu'au 31 juillet 2011	8	Contact avec les médias	30
Les émoluments de procédure depuis le 1 ^{er} août 2011	9	Exemples de cas.....	31
Recours auprès du Tribunal administratif fédéral.....	9	Bilan: Actifs	41
Rétrospective et rapport sur les chiffres.....	10	Bilan: Passifs.....	42
Nombre de conciliations	10	Compte de résultat.....	43
Demandes.....	12	Rapport de révision	44
Cas	13	L'équipe ombudscom et la fondation ombudscom.....	45
Cas pendants	13		
Réussites des procédures de conciliation	14		

En 2011, tout comme lors des années précédentes, nous avons enregistré une augmentation des demandes ainsi que des cas de conciliation relativement importante, soit environ 27% de plus par rapport à l'année 2010. Alors que le nombre de cas donnant suite à une proposition de conciliation a peu bougé, celui des demandes a, pour sa part, fortement augmenté. Il s'agit la plupart du temps de client(e)s qui ont été, contre leur volonté, confrontés à un changement d'opérateur téléphonique.

L'immobilité du nombre de cas de conciliation repose sur plusieurs facteurs. Il y a, d'une part, les cas dans lesquels l'opérateur dépose une plainte auprès du Tribunal civil dès l'instant où le client a pris contact avec l'ombudscom, entraînant ainsi l'invalidité de la procédure de conciliation. D'autre part, il arrive souvent que l'opérateur et le client trouvent un accord rendant ainsi la poursuite du cas inutile.

L'ombudsman, Dr Oliver Sidler, ainsi que son équipe, doivent régler les cas de manière efficace sans bénéficier de personnel supplémentaire. Ils fournissent un travail exceptionnel qui ressort clairement de la stabilité du taux de réussite élevé des propositions de conciliation.

En ce qui concerne le financement de l'ombudscom, le conseil de fondation ainsi que l'ombudsman s'attèlent en ce moment-même au développement d'un nouveau modèle. Pour ce faire, ils ont formé un comité dont les tâches, qui ont d'ores et déjà bien progressé, pourront être clôturées dans le courant de l'année 2012. Le but est de remplacer l'ancien modèle du financement croisé, des demandes au moyen des frais relatifs aux cas

normaux et aux cas cours, par un financement séparé pour les demandes. Ainsi, les frais généraux pourraient déjà diminuer grâce à la réduction des coûts intervenue au sein de l'ombudscom.

Une grande partie de l'activité de l'ombudscom consiste à répondre aux demandes qui lui sont adressées. L'augmentation du nombre de demandes montre ainsi qu'il y a un réel besoin de pouvoir faire appel à un interlocuteur neutre dans le cadre des relations contractuelles avec des prestataires de services de télécommunication et de services à valeur ajoutée. Il faut également noter que le fait de pouvoir résoudre un problème par le biais de conseils téléphoniques permet aux parties de réduire les coûts. L'ombudscom n'a dès lors pas l'intention de limiter son accès aux client(e)s. Afin que les coûts des cas de conciliation normaux ainsi que des cas courts puissent être réduits, il faudrait toutefois que le financement des demandes en soit séparé et soit équitablement partagé entre les opérateurs concernés.

J'aimerais à présent remercier mes collègues du conseil de fondation pour la collaboration plus que constructive ainsi que la très bonne ambiance dans laquelle se déroulent les séances du conseil et du comité. Je tiens également à remercier Dr Oliver Sidler et son équipe pour la mise en œuvre concrète et professionnelle des tâches incombant à l'ombudscom.

*Prof. Dr Christian Schwarzenegger
Président du conseil de fondation*





Durant l'année 2011, l'office de conciliation des télécommunications a traité 1'137 cas et 3'404 demandes. Le nombre de cas a légèrement augmenté par rapport à 2010 et le nombre de demandes en comparaison avec l'année précédente a augmenté d'environ plus de 40%. Une demande est statistiquement recensée, lorsqu'un(e) client(e) s'adresse à l'office de conciliation par écrit ou par téléphone et que les conditions de recevabilité pour l'introduction d'une procédure de conciliation ne sont pas (encore) remplies. Le besoin d'informations et d'explications est grand. L'office de conciliation est contacté par un grand nombre de client(e)s en tant qu'organe consultatif, bien que l'ombudscom n'agisse pas en cette qualité. En tant qu'organe indépendant et neutre, l'office de conciliation n'est disposé qu'à donner des renseignements en ce qui concerne le déroulement de la procédure. Cette situation est insatisfaisante. De concrètes informations aux client(e)s, par exemple sur le délai de préavis ainsi que le délai de résiliation ou encore des conseils pour entrer en contact avec les fournisseurs, pourraient contribuer à éviter une procédure de conciliation. Pour aller dans ce sens, il faudrait établir de manière claire les limites de ces conseils.

Parmi les motifs de plainte se trouvent les différends portant sur des prestations de service non demandées. Alors que l'année

précédente, nous n'en comptons encore que 442, le nombre de plaintes dans ce domaine a augmenté en 2011 de plus de la moitié jusqu'à atteindre les 965. La prise de contact par les prestataires avec les client(e)s dans ce domaine se fait via le démarchage à domicile ainsi que dans la rue et le plus souvent par téléphone. Dans de nombreux cas, les client(e)s ne savent pas qu'un contrat a été conclu oralement et c'est pour cette raison que ces personnes s'adressent à l'office de conciliation. L'office de conciliation connaît des cas dans lesquels les client(e)s, regrettant la conclusion du contrat, font valoir des arguments douteux afin d'être à nouveau déviés vers le prestataire de base (cela naturellement sans frais consécutifs).

Avec la popularité croissante des Smartphones, le nombre de procédures de conciliation a aussi augmenté en raison des volumes de données (en particulier à l'étranger) entraînant des frais relativement élevés. L'office de conciliation invoque constamment la responsabilité de l'utilisateur du nouveau moyen de télécommunication et les devoirs d'information du prestataire. De plus, les comptes des prestataires ne sont pas toujours compréhensibles pour les utilisateurs. Plus de transparence dans ce domaine est souhaitable.

Les collaborateurs de l'ombudscom ont effectué leurs tâches avec un grand dévouement tout au long de l'année. Ils méritent mes sincères remerciements.

*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). Il sert d'intermédiaire entre les clients et les fournisseurs suisses de services de télécommunication ou de services à valeur ajoutée, dans les 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 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. L'office de conciliation n'a pas la compétence de donner des instructions (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 propositions de conciliation convenables (art.45, al. 4 OST).

Le Dr Oliver Sidler en tant qu'ombudsman représente l'office de conciliation. Il ne donne aucune instruction concernant la conciliation, il est libre de tout engagement d'intérêts, et exerce sa tâche en toute indépendance, impartialité, transparence et efficacité. Il s'assure en particulier que la personne en charge du règlement du conflit dispose des compétences professionnelles adéquates et respecte le droit applicable.

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 tribunal arbitral;
- la partie requérante établit de manière crédible qu'elle a tenté, au préalable, de trouver une solution à l'amiable avec l'autre partie et que le dernier contact ne remonte pas à plus de 12 mois, et;
- la demande de conciliation n'est pas manifestement abusive.

Lorsque ces conditions sont remplies en vertu de l'art. 5 al. 1 du Règlement de procédure, 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 produire les documents complémentaires. Les fournisseurs concernés sont tenus de participer à la procédure de conciliation (art. 47 OST).

Les catégories de cas

Les catégories de cas introduits l'année passée s'appliquent toujours cette année:

Cas court

La prise de position du fournisseur de services de télécommunication et/ou du fournisseur

de services à valeur ajoutée concerné contient une proposition visant à régler la question litigieuse. Celle-ci est ensuite soumise au/à la client(e) afin qu'il/elle prenne à son tour position. Le/la client(e) peut soit accepter la proposition du fournisseur de services de télécommunication et/ou du fournisseur de services à valeur ajoutée concerné, soit présenter une dernière contre-proposition. Si les parties se mettent d'accord pendant l'échange d'écritures, par un double échange au maximum, alors l'ombudsman leur remet par écrit le résultat des négociations pour signature.

Cas normal

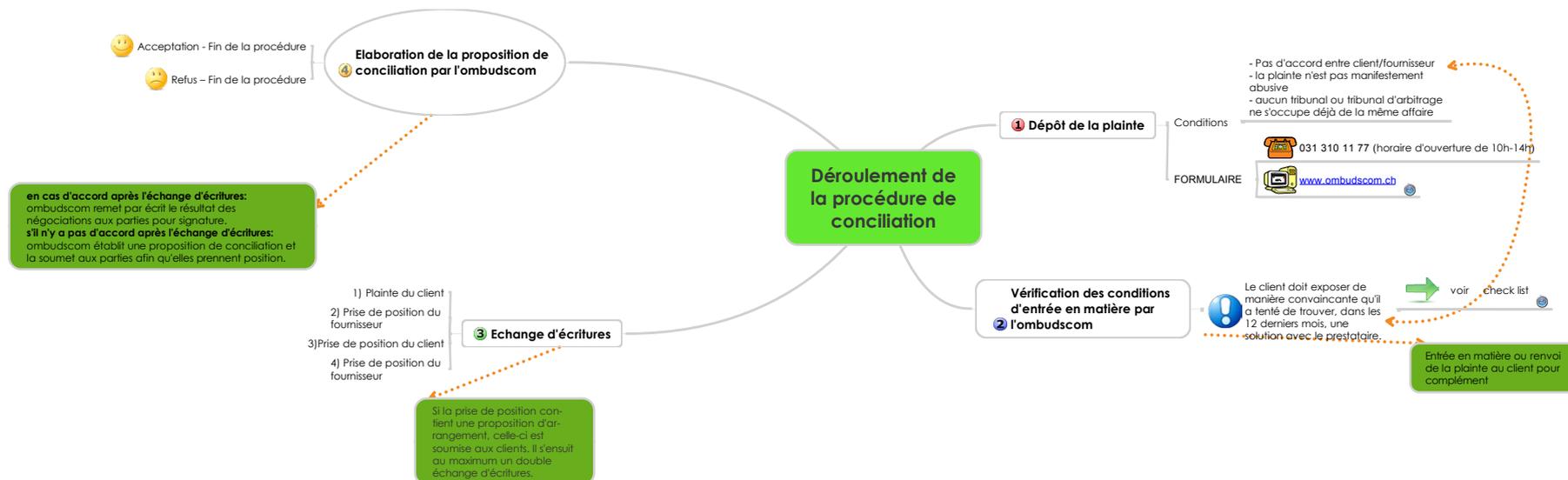
Si aucun accord n'est trouvé dans les échanges d'écritures, une proposition de conciliation est alors élaborée sur la base

des allégations des parties, des documents fournis et des principes juridiques. Si le/la client(e) et le fournisseur de services de télécommunication et/ou de services à valeur ajoutée sont d'accord avec la proposition de conciliation, ils la signent. Ainsi, la conciliation se termine avec succès. La procédure est également clôturée, lorsqu'une ou les deux parties refusent de signer la proposition de conciliation.

Retrait de la procédure

Le processus de conciliation peut également se terminer par un retrait de la demande de conciliation par le client.

Après la fin de la procédure de conciliation, les parties peuvent aussi faire appel à un tribunal ordinaire



Les émoluments de procédure

Une fois les conditions de recevabilité 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. Dès ce moment-là, le cas est mis à la charge du fournisseur, qui se verra alors facturer les frais de procédure par le biais d'une facture émise à l'issue de la procédure de conciliation. Les frais de traitement imposables au client s'élèvent à CHF 20.– et sont d'ores et déjà déduits du montant mis à la charge du fournisseur de services de télécommunication ou de services à valeur ajoutée.

Le payeur par anticipation et le payeur par cas

Il existe pour les prestataires la possibilité de payer les émoluments de procédure en avance (ci-après les payeurs par anticipation, cf. Art. 5ss du Règlement portant sur les émoluments) ou de les payer de cas en cas (ci-après les payeurs par cas, cf. Art. 10 Règlement portant sur les émoluments). Les payeurs par anticipation s'acquittent, à l'avance et pour chaque semestre, des frais de dossier auprès du conseil de fondation pour les probables cas de conciliation à venir. Les acomptes sont versés sans intérêt. Le nombre d'émoluments de cas à payer en avance est fixé par l'office de conciliation en fonction du nombre effectif de cas de conciliation du semestre précédent. Dans le cas des prestataires sans valeur de réf-

rence, l'office de conciliation fixe le nombre d'émoluments de cas à payer en avance qui est au minimum de deux.

Tous les autres prestataires qui ne se sont pas constitués payeurs par anticipation deviennent, automatiquement, des payeurs par cas. Ils paient pour chaque cas de conciliation dans lequel ils sont impliqués et doivent en outre s'acquitter d'une majoration de 20% sur les frais de dossier conformément au Règlement portant sur les émoluments.

Les émoluments de procédure jusqu'au 31 juillet 2011

Le Règlement portant sur les émoluments, daté du 1er janvier 2011, prévoyait un montant minimal et maximal pour chaque catégorie de cas:

- Retrait de procédure: de CHF 250.– à CHF 800.– (TVA exclue)
- Cas court: de CHF 500.– à CHF 1'500.– (TVA exclue)
- Cas normal: de CHF 950.– à CHF 3'000.– (TVA exclue)

Ces montants minimaux et maximaux s'appliquaient à n'importe quel fournisseur de télécommunication ou de services à valeur ajoutée qui payait par anticipation. Les fournisseurs de télécommunication ou de services à valeur ajoutée qui payaient de cas en cas, se voyaient, comme mentionné ci-dessus, imposer une augmentation de 20% sur les frais de procédure.

Dans ce contexte, les émoluments de procédure étaient établis selon les circonstances concrètes de chaque cas, notamment la complexité de celui-ci, la valeur litigieuse, le temps investi ainsi que le résultat de la procédure de conciliation.

Durant cette année d'exercice, le Tribunal administratif fédéral a rendu quatre jugements portant sur les émoluments de procédure relatifs à des cas concrets. Le Tribunal administratif fédéral a considéré une partie de ces émoluments comme étant contraires au principe d'équivalence et manifestement abusifs par rapport à la valeur moyenne de ce type de prestations. Il a par conséquent accepté une partie des recours des fournisseurs de télécommunication et de services à valeur ajoutée.

Suite à ces jugements et afin d'améliorer l'établissement des factures dans chaque cas concret, la nouvelle version du Règlement portant sur les émoluments ne prévoit plus de montant minimal et maximal.

Les émoluments de procédure depuis le 1^{er} août 2011

Le nouveau Règlement portant sur les émoluments, en vigueur depuis le 1^{er} août 2011, prévoit, à son article 2 al. 2, que les émoluments de procédure se situent entre CHF 200.– et CHF 3'000.–, TVA exclue (pour les payeurs par anticipation). Lesdits émoluments sont toujours établis selon la complexité du cas concret, la valeur litigieuse, le temps investi ainsi que le résultat de la procédure de conciliation (Art. 2 al. 3 Règlement portant sur les émoluments).

Recours auprès du Tribunal administratif fédéral

Durant l'année d'exercice, 23 recours ont été introduits auprès du Tribunal administratif fédéral contre les décisions de taxation de l'ombudscom. Ces recours n'ont pas été clôturés en 2011. Pour l'essentiel, la compétence de l'office de conciliation, le montant ainsi que la proportionnalité des émoluments de procédure sont contestés

Rétrospective et rapport sur les chiffres

Nombre de conciliations

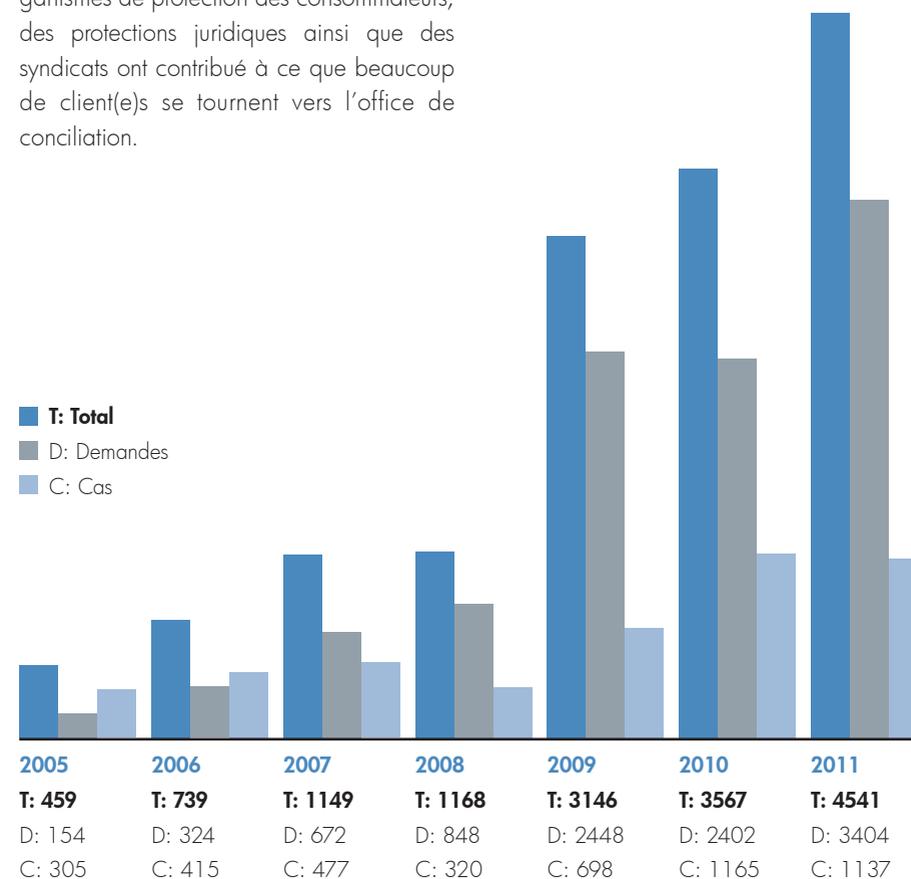
	2011	2010	2009	2008
Cas et demandes	4541	3567	3146	1168
Demandes d'information / conseils	3404	2402	2448	848
Demandes clôturées	3179	2171	2174	–
Demandes devenues cas	618	517	437	–
Documents non fournis	1599	1339	1248	–
Retrait du client avant la prise de position	253	223	325	–
Incompétence	104	92	164	–
Demandes par téléphone (depuis le 1.8.2011)	605	–	–	–
Demandes pendantes à la fin de la période	225	231	274	–
Cas	1137	1165	698	320
Clôturés non membres (jusqu'au 30.6.2008)	–	–	–	36
Clôturés suite au retrait de la procédure après la prise de position	275	164	6	17
Clôturés par une proposition de conciliation	539	686	474	134
Conciliations ayant abouti (cas normal)	142	234	427	119
Conciliations n'ayant pas abouti (cas normal)	94	98	47	15
Cas courts	303	354	–	–
Taux de réussite	445 (83%)	588 (86%)	427 (90%)	119 (89%)
Cas pendants à la fin de la période	323	315	218	133

Durant l'année d'exercice, en totalité 3'923 personnes se sont tournées vers l'ombudscom (2010: 3'050). Ainsi, 327 client(e)s par mois ont consulté l'office de conciliation. Nous avons reçu 1'137 cas (2010: 1'165)

et 3'404 demandes (2010: 2'402). En comparaison avec l'année précédente, il s'agit d'une augmentation de 27% des cas et des demandes.

L'augmentation du nombre de personnes qui se sont adressées à l'office de conciliation des télécommunications à 3'050 est due à la notoriété de l'ombudscom. D'une part, les fournisseurs de services de télécommunication doivent depuis le 1er janvier 2010 informer les client(e)s sur chaque facture de l'existence de l'office de conciliation (art. 47 al. 3 OST). D'autre part, les diverses couvertures médiatiques et les informations des organismes de protection des consommateurs, des protections juridiques ainsi que des syndicats ont contribué à ce que beaucoup de client(e)s se tournent vers l'office de conciliation.

Le diagramme suivant illustre l'évolution des cas et des demandes depuis l'année 2005. A cette époque, l'ombudscom était encore constitué d'une association avec les prestataires Cablecom, Orange, Sunrise et Swisscom (et ce jusqu'en juin 2008):



Demandes

Une demande est statistiquement recensée, lorsque un(e) client(e) se tourne vers l'office de conciliation par écrit ou par téléphone et que les conditions d'introduction d'une procédure de conciliation ne sont pas encore remplies. Sur l'ensemble des 3'923 personnes qui ont eu recours à l'ombudscom pendant l'exercice annuel, il en a résulté 3'404 demandes. Cela représente les trois quart de l'ensemble des cas et des demandes (4'541). Le nombre de demandes a, en comparaison avec l'année précédente, augmenté de plus de 40% (2010: 2'402).

A la fin de l'exercice annuel, 93% de ces demandes ont pu être clôturées à la suite d'un retrait de la demande par le/la client/e, d'un manque de compétence, de documents non fournis ou de l'introduction de la procédure de conciliation. Il est particulièrement intéressant de relever la catégorie de demandes par téléphone, en vigueur depuis le 1er août 2011. Depuis cette date, 605 client(e)s se sont en effet adressés par téléphone à l'ombudscom afin d'obtenir des informations. Il est également frappant de noter que 1'599 demandes ont été clôturées en raison de documents non fournis. Cela signifie que plus de la moitié des demandes ont dû être clôturées parce que les client(e)s n'avaient pas fourni les informations et documents exigés. Pendant l'année d'exercice, les client(e)s se sont souvent tournés vers l'ombudscom, alors qu'ils n'avaient pas été, respectivement n'étaient pas, correcte-

ment informés sur l'activité de l'office de conciliation: ils portaient du principe que l'ombudsman et l'office de conciliation représentaient leurs intérêts contre le fournisseur de services de télécommunication et/ou à valeur ajoutée. L'office de conciliation a apporté des précisions sur son activité et a également exposé les conditions d'entrée à l'attention des client(e)s, conformément à l'art. 5 al.1 du Règlement de procédure: ils devaient remplir le formulaire «demande de conciliation» en exposant l'état de faits ainsi que les buts visés, et démontrer de manière crédible qu'ils avaient tenté de trouver, dans les derniers douze mois et sans succès, une solution au litige. Lorsqu'il ne ressortait pas de la demande, respectivement des documents soumis par le client, que celui-ci avait déjà tenté de trouver une solution avec le fournisseur de services de télécommunication et/ou de services à valeur ajoutée, l'office de conciliation recommandait de le contacter si possible par écrit et par courrier recommandé. La lettre devait indiquer les faits et proposer des solutions pour résoudre le litige. Manifestement, cela représentait une trop grosse charge de travail pour beaucoup de client(e)s. En effet, ils portaient du principe, comme déjà mentionné plus haut, que l'ombudscom défendait leurs intérêts et qu'ils ne devaient plus rien entreprendre dans cette affaire.

Enfin, il est souvent arrivé que la procédure ne soit pas engagée du fait que le client ait, sur recommandation de l'ombudscom,

contacté par écrit le fournisseur de télécommunication ou de services à valeur ajoutée permettant ainsi aux parties de trouver un accord.

A la fin de l'année d'exercice, le nombre de demandes pendantes était, à peu de choses près, identique à celui de l'année précédente (2011: 225; 2010: 231). 618 demandes sont devenues des cas.

Cas

Une demande ou une demande de conciliation devient un cas, lorsque toutes les conditions d'entrée en matière sont remplies conformément à l'art. 5 al. 1 du Règlement de procédure et que le fournisseur de services de télécommunication et/ou de services à valeur ajoutée concerné est invité à prendre position.

Du nombre total des 3'923 personnes qui se sont tournées vers l'office de conciliation pendant l'exercice annuel, 1'137 cas ont émergé, ce qui correspond à un quart de l'ensemble des cas et des demandes (4'541). 618 demandes sont devenues des cas. Les 519 cas restants étaient déjà des dossiers complets, de sorte que le processus a pu être engagé sans remarque quant au remplissage du formulaire de conciliation ou à l'engagement d'un processus concernant une éventuelle lettre de réclamation.

En comparaison avec les 1'165 cas de l'année précédente, on constate, cette an-

née, un léger recul de 28 cas. Le nombre important de cas est à nouveau dû à la hausse de notoriété de l'office de conciliation ainsi qu'à son activité. En outre, les client(e)s consultent de plus en plus le site internet de l'ombudscom (www.ombudscom.ch), sur lequel ils trouvent des informations quant à l'introduction d'une procédure de conciliation, respectivement sur la rédaction de la lettre de réclamation aux fournisseurs de services de télécommunication et/ou de services à valeur ajoutée, ainsi que sur le formulaire de «demande de conciliation».

Pour la fin de la période concernée par le rapport annuel, 814 cas ont pu être clôturés. Les 323 cas restants étaient, quant à eux, encore pendants au 31 décembre 2011.

Cas pendants

A la fin du rapport annuel, 323 des 1'137 cas étaient encore pendants. Le nombre de cas pendants à la fin de la période du rapport est, à peu de choses près, équivalent à celui de l'année précédente (2010: 315). Ceci est particulièrement remarquable compte tenu du nombre réduit de collaborateurs et collaboratrices en fonction en 2011. Durant cette année, une plus petite équipe a en effet réussi à clôturer presque autant de cas que l'effectif bien plus important qui exerçait durant l'été 2010 afin de compenser le retard d'alors. L'office de conciliation a ainsi travaillé de manière plus efficace ce qui a allégé les émoluments de procédure.

Notons toutefois que l'office de conciliation est, en comparaison avec l'année précédente, encore actif dans 107 cas pendants (2010: 80). Parmi ces 107 cas, l'office de conciliation devait encore intervenir dans 88 cas en rédigeant une proposition de conciliation, dans un cas en traitement ultérieur et dans 18 cas en clôturant. Cette hausse de cas dans lesquels l'ombudscom doit encore intervenir est dû, d'une part, à l'augmentation des charges administratives liées au nombreuses demandes. D'autre part, cela découle également du fait que l'ombudscom effectue des considérations juridiques plus détaillées lors de l'élaboration des propositions de conciliation.

Dans le reste des 216 cas pendants, l'ombudscom attendait soit une réaction du prestataire soit du/de la client/e: dans 110 cas, le prestataire n'avait pas encore pris position, 52 cas attendaient une réaction du prestataire ou de/du la client/e et dans 54 cas, il n'y avait pas encore eu de réaction du prestataire ou du/de la client/e sur la proposition de conciliation. Le nombre élevé de cas pendants en attente d'une prise de position du prestataire est frappant. Cela est dû, en particulier, au fait que les nouveaux fournisseurs sur le marché, aussi bien les fournisseurs de services de télécommunication que les fournisseurs de services à valeur ajoutée, ne se fient pas encore à l'activité de l'ombudscom. Il arrive aussi souvent que les fournisseurs de services

de télécommunication et/ou les fournisseurs de services à valeur ajoutée refusent de prendre part à la procédure de conciliation. Ces derniers ainsi que les nouveaux fournisseurs sur le marché doivent régulièrement être rappelés à l'ordre, ce qui retarde la procédure de conciliation dans son intégralité.

Réussites des procédures de conciliation

Sur l'ensemble des 1'137 cas, 814 devaient être clôturés d'ici à la fin du rapport annuel. Dans 275 cas, aucune proposition de conciliation n'a pu être élaborée, car les client(e)s ont retiré leur demande de conciliation (pour plus de détails, se référer au paragraphe y relatif ci-dessous). Dans les 539 autres cas, l'ombudscom a pu élaborer une proposition de conciliation (en cas normal ou en cas court) ce qui correspond à un recul d'un bon cinquième par rapport à l'année précédente (2010: 686). Ceci est essentiellement dû au fait que l'établissement de considérations juridiques plus détaillées requiert plus de temps. L'année précédente, l'office de conciliation cherchait en outre à renforcer son rendement afin de pallier au retard auquel il faisait face dans l'élaboration des propositions de conciliation. Cela a eu pour conséquence que le nombre de propositions de conciliation élaborées en 2010 était supérieur à celui de l'année d'exercice. Enfin, comme nous l'avons mentionné auparavant, l'augmentation des charges administratives liées au nombre important de demandes a aussi participé à ce léger recul dans l'élaboration des propositions de conciliation.

Parmi les 539 propositions de conciliation élaborées par l'ombudscom, 94 ont été refusées par l'une ou les deux parties, empêchant ainsi la réussite de la procédure de conciliation. Les 445 autres cas ont, à l'inverse, été acceptés par les deux parties, permettant dès lors de clôturer la procédure de conciliation de manière positive. Les deux tiers de ces procédures de conciliation terminées avec succès se sont traduites par un cas court. En effet, dans 303 procédures de conciliation réussies, les parties ont réussi à trouver un terrain d'entente lors de l'échange d'écritures intervenu par le biais de l'ombudscom. Celui-ci a ensuite remis par écrit aux deux parties le résultat des négociations pour signature.

Ces 445 procédures de conciliation terminées avec succès représentent un taux de réussite de près de 83%, ce qui est légèrement plus bas que l'année précédente (2010: 86%). Ceci est notamment dû au fait que l'office de conciliation ne suggérait pas, dans ses propositions de conciliation, que le prestataire fasse de concession lorsque celui-ci avait agi correctement. En effet, le/la client/e ne doit pas être récompensé pour avoir saisi l'ombudscom, lorsqu'il s'est lui-même comporté de manière contestable et que le fournisseur l'a, lui, traité correctement. Ceci a conduit à une augmentation des refus des propositions de conciliation de la part du/de la client/e. A ce propos, il faut mentionner que certains fournisseurs de services de télécommunication et de services

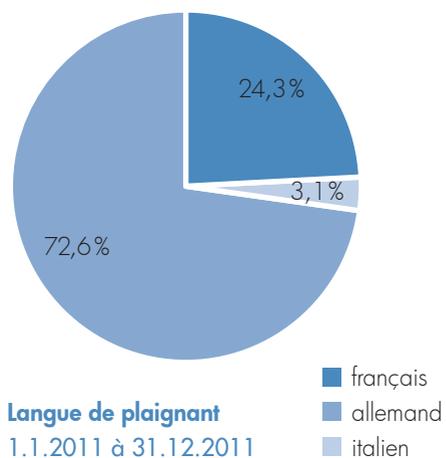
à valeur ajoutée refusent de prendre part à la procédure de conciliation et ne réagissent jamais à la proposition de conciliation, de sorte que celle-ci échoue. D'autres refusent systématiquement les propositions de conciliation.

Augmentation du nombre de retraits de demande de conciliation

Durant l'année d'exercice, le nombre de retraits de demande de conciliation par les client(e)s s'est élevé à 275, soit une augmentation de deux tiers par rapport à l'année précédente (communément appelé «retrait de procédure»; 2010: 164). Une fois la procédure de conciliation introduite, un bon nombre de fournisseurs de télécommunication ou de services à valeur ajoutée entraient en contact avec les client(e)s et tentaient ainsi de trouver un accord en dehors de la procédure de conciliation. Du moment qu'un tel accord était trouvé, les client(e)s retiraient leur demande de conciliation.

Valeur litigieuse

Depuis 2007, la valeur litigieuse est statistiquement recensée et s'est réduite durant l'exercice annuel à CHF 424.- (en 2010, elle était de 740.-, en 2009 de 937.-, en 2008, de 1'200.- et en 2007, de 750.-). Cela s'explique par le fait que l'office de conciliation a acquis une plus grande notoriété. En particulier, l'obligation des prestataires de rendre sur chaque facture les clients attentifs aux prestations de l'office de conciliation, amène de plus en plus de clients



avec peu ou pas de montant litigieux à se tourner vers l'office de conciliation. Il ne faut pas constater une tendance, mais plutôt une répartition aléatoire sur les différentes années.

Langue et nature du plaignant

Sur les 4'541 demandes et cas parvenus à l'ombudscom, 72,6% sont en allemand, 24,3% en français et 3,1% en italien. Par rapport à l'année précédente, les cas et demandes en allemand ont diminué de 3%, tandis que les cas et demandes en français et en italien ont augmenté de 0,8%, respectivement 2,2%.

Seul(e)s 204 demandes ou cas provenaient d'entreprises (4,5%), toutes les autres de personnes privées.

Motifs des plaintes

Blocage, annulation, résiliation, conditions générales

Les plaintes dans ce domaine sont passées de 957 à 1'163 ce qui correspond à une augmentation de plus de 20% par rapport à l'année 2010. Ce motif de plainte représente le quart de tous les motifs de plaintes.

Il s'agit, entre autres, de plaintes portant sur des différends en rapport avec la résiliation de contrat et les délais de résiliation, respectivement les frais de traitement lors d'une résiliation anticipée. Ce problème intervient en particulier dans les contrats dits de roll-over. En effet, dans ce type de contrat, la durée contractuelle se prolonge automatiquement (= contrat avec échange réciproque de prestations entre les parties) pour une période prédéfinie, tant qu'aucune des parties n'exerce son droit de résiliation à temps. Ainsi, les client(e)s se retrouvent régulièrement avec une taxe de résiliation anticipée ou se voient confrontés à une prolongation automatique non souhaitée du contrat.

Les client(e)s ont en général oublié la date de la conclusion du contrat, en particulier lorsque celui-ci dure depuis plusieurs années. Le problème est aggravé par le fait qu'à la fin de la période minimale, le/la client/e voit ses droits de disposition massivement restreints, malgré qu'il soit à la xième prolongation du contrat. Il n'existe aucune raison plausible qui justifierait une telle restriction. Ces règles sont mises en place

pour entraver les démarches des client(e)s voulant changer de produit ou d'opérateur, ce qui va à l'encontre d'une concurrence efficace sur le marché des télécommunications. Selon l'ombudsman, le réel problème n'est pas le contrat dit de roll-over en tant que tel, mais les modalités de résiliation excessivement restrictives. En effet, la plus grande partie des clients ne se plaint pas du fait que le contrat se reconduise automatiquement, mais des conditions générales qui ne leur accordent qu'une date de résiliation par an,

ce qui réduit de manière inutile leur flexibilité et leur mobilité. Dans le marché de masse des télécommunications, les clients privés doivent accepter les conditions générales pour conclure un contrat. Ils ne peuvent pas modifier les contrats standards. C'est pourquoi, l'ombudsman aimerait sensibiliser l'ensemble des prestataires de téléphonie à cet état de fait récurrent. Il leur demande de bien vouloir réviser leurs pratiques habituelles, afin que celles-ci soient plus complaisantes envers le/la client/e. En effet, selon

Motifs des plaintes

	2011	2010	2009	2008
Blocage, annulation du service, résiliation du contrat (taxe), CG	1163	957	745	344
Qualité de la prestation, service clientèle	540	594	738	338
Facturation	805	514	397	200
Services à valeur ajoutée	345	554	807	143
Prestation de service non demandée, marketing par téléphone, démarchage à domicile	965	442	91	53
Problèmes d'antenne	–	–	–	4
Harcèlement / Publicité non souhaitée (dès le 1.1.09)	17	12	29	–
Vols (dès le 1.1.09)	6	6	8	–
Portage de numéro (dès le 1.1.09)	17	28	7	–
Roaming (dès le 1.1.09)	168	71	52	–
Radio / Télévision (dès le 1.1.09)	22	27	26	–
Divers	493	362	246	86

l'ombudsman, les modalités de résiliation à la fin de la durée minimale et après la reconduction automatique du contrat sont insuffisantes et fortement à l'avantage de l'opérateur. L'ombudsman saluerait dès lors de telles adaptations. Dans ce sens, il tient en outre à relever la situation selon laquelle les frais de traitement sont particulièrement élevés du fait que le/la client(e) résilie de manière anticipée alors qu'il/elle avait acquis, au moment de la conclusion de leur contrat, un appareil à un prix avantageux (téléphone mobile, ordinateur, etc.). Dans un tel cas de figure, la confiance de la clientèle devrait plutôt être récompensée et les frais mensuels d'abonnement devraient permettre d'amortir le prix de l'appareil acquis. Une fois la durée minimale du contrat terminée, l'ombudsman estime que de tels frais de traitement ne sont, en tant que compensation du prix de l'appareil acquis initialement, plus justifiés du moment que le/la client(e) n'a ni prolongé le contrat ni acquis un nouvel appareil à prix réduit.

Durant cette année d'exercice, certains fournisseurs de télécommunication se sont fort heureusement écartés de cette pratique. Du moment que la durée contractuelle minimale était terminée, ils permettaient en effet à leurs client(e)s de résilier leur contrat à tout moment, à condition qu'ils respectent le délai de résiliation (par exemple, 30 jours).

Lors de cette année d'exercice, nombreux sont les clients qui se sont tournés vers l'ombudscom

après avoir conclu, auprès d'un fournisseur de télécommunication, un contrat d'une année leur permettant d'acquérir un iPhone à un prix avantageux. Il arrivait en effet souvent qu'ils résilient leur contrat pour la fin de la durée contractuelle minimale et changent de fournisseurs de télécommunication. Cependant, au moment d'insérer la nouvelle carte SIM, ils réalisaient que l'iPhone était encore et toujours bloqué par un SIM-Lock. Cette problématique tombe également sous la catégorie de plainte exposée sous ce point.

Pour finir, notons que les cas concernant le blocage du raccordement ou la résiliation anticipée d'un contrat avec frais par le prestataire pour cause de non-paiement, tombent également dans cette rubrique.

Prestation de service non demandée

Parmi les motifs de plainte, on remarque l'augmentation des différends portant sur des prestations de service non demandées. Alors que l'année passée, nous en comptions déjà 442, le nombre de plaintes a, cette année-ci, doublé jusqu'à atteindre les 965. Sous l'appellation «prestations de service non demandées», on entend principalement la conclusion de contrat non souhaitée avec un autre prestataire de téléphonie, respectivement le changement non désiré vers un autre prestataire de téléphonie. Cela a pour conséquence que les communications émises sont soumises aux tarifs du nouveau fournisseur de télécommunication alors que les client(e)s continuent de recevoir une

facture de leur fournisseur initial relative à leur raccordement de téléphonie fixe (taxes de base).

Cette forte augmentation reflète la concurrence grandissante existant sur le marché des prestataires de services de télécommunication. Durant l'année 2011, de nombreux nouveaux prestataires de services de télécommunication ont fait leur apparition sur le marché suisse. Ces prestataires proposent leurs services dans le domaine de la téléphonie fixe via le porte-à-porte, le démarchage dans la rue et, le plus souvent, par téléphone. Les client(e)s qui se sont adressés à l'office de conciliation pour des prestations de service non demandées, ont été contactés par téléphone à plusieurs reprises par un des nouveaux fournisseurs de services de télécommunication. Lorsqu'ils ont reçu la première facture, suite à la commutation de leur raccordement (présélection), le contrat prétendument conclu les a fortement surpris. Certains ont avancé qu'ils n'avaient signé aucun contrat, d'autres ont affirmé ne pas avoir eu connaissance du fait qu'il s'agissait d'un autre prestataire de télécommunication. Ainsi, durant l'exercice annuel, le recrutement de client(e)s, dans le domaine de la téléphonie fixe, par de nouveaux prestataires a souvent eu pour conséquence la rupture d'un contrat auprès d'un autre prestataire de téléphonie.

Comme peu de personnes le savent, en particulier les personnes âgées, les contrats

peuvent être conclus oralement. En effet, les contrats ne sont, selon l'article 11 du Code des Obligations suisse (CO ; RS 220), soumis à aucune forme particulière tant que la loi ne le prévoit pas. En l'occurrence, la loi ne prévoit aucune forme particulière pour ce type de prestations. Pour qu'un contrat soit valablement conclu, une offre doit être faite et acceptée. Les parties au contrat doivent avoir la possibilité d'exprimer leur volonté commerciale. Si cette volonté contractuelle vient à manquer, notamment si l'une des parties a été trompée ou si elle se trouvait dans l'erreur, le contrat peut être invalidé.

A cet effet, le législateur a traité la problématique du contrat portant sur un changement de présélection conclu par téléphone (cf. point 4.1ss de l'annexe 2 à l'Ordonnance de la Commission fédérale de la communication du 17 novembre 1997 relative à la loi sur les télécommunications; SR 784.101.112/2).

En cas de démarchage par téléphone, les fournisseurs de services de télécommunication doivent enregistrer la conversation commerciale (démarchage, informations, conseils) ainsi que la conclusion du contrat (appelé TPV- Third Party Verification; cf. points 4.3 et 4.5 de l'annexe 2 à l'Ordonnance de la Commission fédérale de la communication). Cet enregistrement doit non seulement être effectué au moyen d'un système d'enregistrement automatique et ne dépendant pas du fournisseur de ser-

vices télécommunication, mais aussi pouvoir faire l'objet d'une vérification neutre. Toute influence exercée par un tiers durant l'enregistrement est en outre interdite (cf. point 4.3 de la section 2 de l'Ordonnance de la Commission fédérale de la communication). L'enregistrement de la conversation commerciale est la condition sine qua non qui permet au fournisseur sélectionné d'effectuer les démarches administratives auprès du fournisseur d'origine, afin d'exécuter le changement de présélection. L'intégralité de l'enregistrement doit par ailleurs être conservée pendant au minimum 6 mois. Si le consommateur/la consommatrice conteste le changement effectué auprès du nouveau prestataire, l'enregistrement doit, selon l'ombudsman, être conservé jusqu'à ce que l'affaire soit réglée.

Afin que les consommateurs et consommatrices puissent plus facilement contester une présélection, tous les prestataires sont obligés de conserver et d'apporter en cas de litige, dans un délai de 10 jours, la preuve d'une requête de présélection ainsi que l'enregistrement de la conversation commerciale. Dans le cas contraire, le prestataire sélectionné doit alors prendre toutes les mesures nécessaires pour rétablir l'état d'origine de la présélection du raccordement concerné (cf. point 4.5 de l'annexe 2 à l'Ordonnance de la Commission fédérale de la communication). De cette manière, il a ainsi accordé la possibilité au consommateur ou à la consommatrice de se défaire

facilement de ce type de contrats oraux, lorsque le déroulement de la conclusion du contrat est douteux ou qu'il a été fait contre sa volonté.

Dans la plupart des cas, les fournisseurs de télécommunication ne pouvaient pas fournir aux client(e)s l'ensemble de l'enregistrement de la conversation commerciale ou alors parfois seulement la partie sur laquelle la conclusion du contrat était enregistrée. Dans ces conditions, une appréciation globale de la validité du contrat n'était pas possible. Il arrive en outre souvent que les conversations commerciales soient enregistrées et vérifiées par le fournisseur de services de télécommunication lui-même. L'exigence légale selon laquelle l'enregistrement ainsi que la vérification de l'enregistrement doivent être effectués de manière automatique et par un office indépendant n'est alors pas respectée. L'ombudsman est d'avis que la mise à disposition de l'ensemble de l'enregistrement est nécessaire pour juger de la validité de la conclusion d'un contrat. En effet, une partie isolée de l'enregistrement ne suffit pas à démontrer qu'il va de soi qu'un contrat a effectivement été conclu. Ainsi, les prestataires de téléphonie ne disposant pas de la totalité de l'enregistrement n'auraient pas dû activer la présélection. Par conséquent, celle-ci devrait être annulée dans les 5 jours.

Dans d'autres cas, le prestataire a mis à disposition de l'ombudscom et des client(e)s l'entier de la conversation commerciale.

Sur la bande d'enregistrement, la plupart des client(e)s est abreuvée de paroles sans pouvoir réellement participer à la discussion. En général, aucun conseil, ni aucune information transparente n'est donné quant à la conclusion imminente d'un contrat, respectivement au changement de prestataire. Il est souvent laissé entendre qu'il s'agit d'une offre provenant de l'ancien prestataire de téléphonie. Par exemple: «Cette offre est faite pour tous les clients de l'opérateur XY.» ou «Pour vous, il n'y a aucune différence, le numéro reste chez votre opérateur et celui-ci continue à vous facturer vos communications.». Lors de la conclusion du contrat, plusieurs client(e)s se sont dès lors trouvés(e)s dans l'erreur ou ont été trompé(e)s.

Comme ces différents exemples le démontrent, les exigences légales ne sont pas encore appliquées de manière complète. L'ombudsman ne peut que convier les fournisseurs de services de télécommunication à informer les client(e)s de manière claire et transparente à propos des modalités du contrat oral ainsi que du changement de prestataire.

Facturation

Il est également frappant de constater que le nombre de plaintes à propos de la facturation en général a, cette année-ci, doublé (2011: 805; 2010: 514). Cette hausse découle de la notoriété montante de l'ombudscom, notamment du fait que les fournisseurs de services de télécommunication sont dorénavant obligés de mentionner

l'existence de l'office de conciliation sur chaque facture.

Sous cette catégorie, nous trouverons toutes les plaintes concernant la facturation tant qu'elles ne sont pas liées à une résiliation. Il s'agit entre autres de plaintes à propos du délai de paiement octroyé par le fournisseur de services de télécommunication, de réductions prévues dans le contrat mais pas respectées, ou encore du manque de clarté au niveau des factures.

Qualité du service/service client

Cette rubrique comprend la qualité d'un raccordement internet ou téléphonique. Des réclamations concrètes concernant des services clients ou de simples questions de client(e)s restées sans réponse tombent également dans cette catégorie.

En comparaison avec l'année dernière, les plaintes pour cause de manque de qualité des prestations ou du service client sont restées, à peu de choses près, semblables (2011: 540; 2010: 594).

Fournisseurs de services à valeur ajoutée

Le nombre de plaintes dans le domaine des «fournisseurs de services à valeur ajoutée» est descendu à 345 durant l'année d'exercice (2010: 554; 2009: 807). Ce recul marquant a, selon l'ombudsman, certainement été possible grâce au fait que les fournisseurs de services à valeur ajoutée mettent en oeuvre les prescriptions légales.

SMS/MMS payants

Des SMS et MMS sont encore et toujours envoyés pour la mise en place de services payants, en particulier des logos, des sonneries, des services à contenu pornographique ou des forums de discussion (chats). Durant l'année d'exercice, plusieurs demandes de conciliation ont été faites pour des client(e)s qui voulaient simplement participer à un concours. Les questions du concours étaient envoyées aux client(e)s par le biais de SMS à prix plus élevé. Un bon nombre de client(e)s se sont tournés vers l'office de conciliation parce qu'ils pensaient avoir acheté une prestation unique et se sont en réalité retrouvés liés par un abonnement. Pour s'inscrire, ils ont donné leur numéro de portable et ont reçu un SMS facturé par le prestataire de téléphonie. Cet SMS contenant souvent des informations concernant de nouvelles offres, comme par exemple l'existence d'une nouvelle sonnerie ou d'un concours, les client(e)s portaient du principe qu'il s'agissait d'un SMS publicitaire et n'étaient pas conscients des coûts engendrés. Ils étaient d'autant plus surpris lors de la réception de la facture majorée par le fournisseur de services à valeur ajoutée.

La loi prévoit les règles suivantes concernant les services à valeur ajoutée, notamment les services reposant sur une inscription de la part du/de la client(e) et entraînant un nombre important d'informations uniques tels que les séquences vidéo ou audio ou encore les SMS ou MMS (plus communément

appelés «services push»): selon l'article 11b de l'Ordonnance sur l'indication des prix (OIP, SR 942.211), les fournisseurs de services à valeur ajoutée proposant ce genre d'abonnement ont l'obligation d'informer gratuitement et clairement le consommateur ou la consommatrice, avant l'activation du service, sur la taxe de base qui sera éventuellement perçue, sur le prix à payer par unité d'information, sur la manière de procéder pour désactiver le service et sur le nombre maximum d'unités d'informations par minute. Cette information doit avoir lieu sur l'installation terminale mobile du/de la client(e) sur laquelle le service est activé (art. 11b al. 1 OIP). Les taxes ne peuvent être prélevées qu'après que le consommateur a eu connaissance de ces informations et qu'il a expressément confirmé sur l'installation terminale mobile qu'il acceptait l'offre (art. 11b al. 2 OIP).

De plus, depuis le 1er juillet 2010, le fournisseur de services à valeur ajoutée doit informer gratuitement, lors de chaque unité d'informations, de la manière de procéder pour désactiver le service (art. 11b al. 3 OIP). Afin de s'abonner à un tel service, le/la client(e) doit en règle générale envoyer un code à un certain numéro ou activer celui-ci par le biais d'un lien internet. A chaque fois qu'une nouvelle information est mise à disposition, le/la client(e) reçoit un SMS ou MMS payant. Pour ne plus recevoir de tels SMS ou MMS, le/la participant(e) doit désactiver le service en envoyant par

exemple un message contenant le code de désactivation spécifique «Stop».

Ni la taxe par unité d'information, ni la somme des taxes perçues pour les unités d'informations transmises par le fournisseur en l'espace d'une minute ne peuvent excéder CHF 5.- (art. 39 al. 3 OST). Si l'inscription a lieu, la somme de toutes les taxes (taxes de base, taxes fixes et taxes calculées en fonction du temps d'utilisation du service) ne peut excéder CHF 400.- par communication ou par inscription (art. 39 al. 4 OST). Les fournisseurs de services à valeur ajoutée sont compétents pour la mise à disposition du contenu payant des SMS/MMS à valeur ajoutée. Les opérateurs de téléphonie mobile participant au chiffre d'affaires généré par les fournisseurs de services à valeur ajoutée sont, quant à eux, responsables de la transmission des SMS/MMS sur le réseau mobile du/de la client/e final/e, ainsi que de l'émission de la facture. Les fournisseurs de services de télécommunication doivent offrir à leurs client(e)s la possibilité de bloquer gratuitement l'accès à l'ensemble des numéros de services à valeur ajoutée (art. 40 OST). Le blocage peut concerner tous les numéros courts ou seulement ceux commençant par le chiffre 6 et par conséquent réservés aux offres à caractère érotique. Les fournisseurs de services de télécommunication bloquent l'accès aux offres érotiques aussi longtemps que le/la client(e) ou l'utilisateur désigné est âgé de moins de 16 ans, pour autant qu'ils

aient pu prendre connaissance de cette information (art. 41 lit. b OST).

Pour autant que l'ombudscom ait pu en juger, les dispositions concernant l'inscription en deux étapes sont respectées. Ainsi, le/la client(e) donne son numéro de mobile et active le service au moyen du lien «Start» conduisant à la page WAP ou via l'envoi du code reçu à un numéro court. Finalement, l'information sur la taxe d'abonnement, le prix pour chaque information, le procédé pour désactiver le service ainsi que le nombre maximal d'informations par minute sont transmis au/à la client/e. En général, ces informations sont communiquées par un simple SMS dont le contenu est souvent sommaire. En voici un exemple (le numéro court du SMS, le nom du prestataire de services, ainsi que le numéro de la Hotline ont été anonymisés):

«Ton mot de passe: 5xxx pour X 3 crédits de 5CHF chacun maximum 1SMS/min, 1.5CHF/semaine + Fin abonnement: Stop X, Pas de publicité: Out au numéro court Y, 3 Crédits 5CHF maximum 1SMS/min, 1.5CHF/semaine».

Suite à la réception de cette information, le/la client(e) confirme l'acceptation de l'offre depuis son téléphone mobile. Ce genre de messages ne met pas suffisamment en exergue les conséquences financières. En effet, lors de l'activation du service et dans l'indication des prix, il n'est pas clairement

établi qu'il s'agit d'un abonnement. Au contraire, le service unique, comme une sonnerie ou un test, est mis en avant. Ceci a pour effet final l'activation d'un lien contractuel et payant. Cette appréciation de la situation est d'autant plus importante pour le/la client(e) étant donné que les conséquences financières en jeu sont considérables. Dans l'exemple mentionné plus haut, il s'agit d'un abonnement de CHF 15.– par semaine. Aux yeux de l'office de conciliation, la conclusion d'un contrat dans ce genre de cas est souvent douteuse.

Dans certains cas, il a été également démontré que le prix plafond de CHF 400.– n'était pas toujours respecté. Cela signifie que le service n'a pas été désactivé par le fournisseur de services à valeur ajoutée, lors du dépassement de la limite de prix et que par conséquent, le client n'a pas eu à s'inscrire à nouveau. De plus, certain(e)s client(e)s ont reçu plus d'un message par semaine, contrairement à ce qui était mentionné dans le SMS d'information.

Cet exemple montre que les dispositions légales ne sont pas mises en œuvre par tous les fournisseurs de services à valeur ajoutée ou alors de manière incomplète. L'office de conciliation souhaiterait que plus d'informations soient transmises aux client(e)s.

L'ombudsman remarque également qu'en général, les fournisseurs de services à valeur ajoutée refusent les propositions de con-

ciliation et, de ce fait, l'analyse détaillée ainsi que l'évaluation juridique de l'état de fait transmises par le biais de celle-ci. Ceci conduit à un résultat insatisfaisant pour les client(e)s. En effet, bien que l'ombudsman constate une entorse au droit en vigueur, la conciliation ne peut pas réussir.

Participation à des concours et jeux

de hasard par le biais de SMS payants

Durant l'année d'exercice, un nombre important de client(e)s s'est tourné vers l'ombudscom après avoir voulu gagner un iPhone ou un iPad. Le procédé est le suivant: ils s'inscrivent pour un concours et doivent, entre autres, répondre à plus de 100 questions qui leur sont posées par le biais de SMS majorés. Les chances de gagner s'agrandissent au fur et à mesure que les réponses données sont justes. A l'inverse, les chances de chaque participant en tant que tel diminuent du fait qu'il est possible de participer à la plupart de ces concours des mois durant.

La loi fédérale du 8 juin 1923 sur les loteries et les paris professionnels (LLP ; RO 935.51) s'applique pour tout ce qui touche aux jeux de hasard et concours dont la participation se fait par le biais de SMS payants.

En principe, toute loterie est interdite en l'absence de licence préalable. Est réputée loterie toute opération qui offre, en échange d'un versement ou lors de la conclusion d'un contrat, la chance de réaliser un avantage

matériel consistant en un lot, l'acquisition, l'importance ou la nature de ce lot étant subordonnées, d'après un plan, au hasard d'un tirage de titres ou de numéros ou de quelque procédé analogue (article 1 LLP). Sont assimilés aux loteries les concours de tous genres auxquels ne peuvent participer que les personnes ayant fait un versement ou conclu un contrat et qui font dépendre l'acquisition ou le montant des prix pour une large part du hasard ou de circonstances inconnues au participant (article 43 ch. 2 de l'Ordonnance du 27 mai 1924 relative à la Loi fédérale sur les loteries et les paris professionnels; OLLP; RO 40 249). Ainsi, la loi parle de concours lorsque la participation est soumise à un versement ou à la conclusion d'un contrat. Cependant, la doctrine et la jurisprudence considèrent que cette condition n'est plus remplie du moment qu'il est également possible de participer de manière gratuite. On parle de participation gratuite lorsqu'il est possible de s'enregistrer au moyen d'une carte postale qui inclut les frais de port, d'un email ou d'un SMS dont le prix ne dépasse pas les frais de port. Une participation gratuite doit en outre offrir les mêmes chances de gagner qu'une participation payante.

La participation à ces loteries permet de gagner des iPhone, des iPads ou d'autres articles, de telle sorte qu'il s'agit bien de concours. Selon l'ombudsman, les chances de gagner dépendent, dans la plupart des cas, du hasard. Les conditions de participa-

tion du jeu prévoient toutefois qu'il faut donner autant de réponses justes possibles afin d'avoir une chance de gagner. On ne parle dès lors plus de hasard étant donné que les chances de gagner dépendent ici des connaissances et de la rapidité du joueur. Il faut par ailleurs prendre en considération la durée de jeu proposée. Ces loteries s'étendent pour la plupart sur plusieurs mois, permettant ainsi à un grand nombre de personnes de participer. Lorsque plusieurs participant(e)s avaient le même nombre de points, le/la gagnant(e) se démarquait en répondant correctement à une question déterminante. Selon l'ombudsman, ce procédé dépend bel et bien du hasard du fait que l'importance de la réponse à une telle question est, en vertu de la longue durée de jeu, considérable et que ladite réponse ne dépend pas des connaissances du joueur.

Les questions sont, comme mentionné précédemment, posées par le biais de SMS payants. A ce sujet, la jurisprudence considère que le paiement fait en tant que contre-prestation pour la participation à un tirage au sort en vue d'un éventuel gain est un versement au sens de la loi sur les loteries (ATF 132 II 240 E 3.1.2). Dans la plupart des cas, on considère qu'il y a également versement lorsque le montant requis dépasse largement le prix que coûte la transmission des réponses aux questions. Ce critère peut par ailleurs être exclu lorsqu'il existe une possibilité de participer au concours sans effectuer de versement. Cela reste toutefois

soumis à la condition que le concours apparaisse clairement comme une manifestation à laquelle l'on peut participer, avec ou sans versement, avec les mêmes perspectives de gain (jugement du Tribunal fédéral 6B_219/2007, du 23 août 2007, pt 3.2).

L'ombudsman a pris part, gratuitement et par email, à plusieurs loteries et a de manière générale répondu rapidement aux questions formulées de manière équivoque. Il a par exemple dû répondre à des questions telles que «Jürg Kachelmann est-il un présentateur météo» ou encore «Martina Hingins n'a-t-elle jamais gagné Roland Garros». De telles questions peuvent facilement désorienter le participant. Peut-être s'agissait-il d'une erreur du prestataire de services à valeur ajoutée, celui-ci voulant induire le participant en erreur, parce qu'il s'agissait en fait de Jürg Kachelmann et non pas de Jörg Kachelmann, le présentateur météo ? Dans l'hypothèse où l'ombudsman avait répondu correctement à toutes les questions, il attendait qu'on lui soumette d'autres par email. Cependant rien ne venait. Etant donné que le nombre de questions par email n'étaient pas identiques et que, partant, le nombre de points total ne pouvait être atteint, l'ombudsman se devait de constater que les chances de gagner lors d'une participation par email n'étaient pas les mêmes que lors d'une participation par SMS.

Divers jeux permettaient bien de prendre part gratuitement. Ils n'offraient cependant pas les mêmes chances de gagner. Compte tenu

de cela, l'ombudsman estime que ces concours remplissent les conditions de l'article 43 al. 2 LLP et sont ainsi assimilés à des loteries. Or, les loteries sans accord préalable sont, en principe et comme mentionné auparavant, interdites. L'article 3 LLP prévoit à ce sujet que les loteries servant à des fins d'utilité publique ou de bienfaisance sont exceptées de la prohibition. Cette exception n'est cependant pas entrée en compte dans les cas soumis à l'ombudscom, car il s'agissait pour la plupart de manifestations allant à l'encontre de la loi sur les loteries.

On peut par ailleurs se demander si le comportement de tels prestataires de services à valeur ajoutée n'est pas déloyal au sens de la Loi fédérale du 19 décembre 1986 contre la concurrence déloyale (LCD; RO 1988 223). Selon son article 1, la LCD vise à garantir, dans l'intérêt de toutes les parties concernées, une concurrence loyale et qui ne soit pas faussée. L'article 2 LCD prévoit, quant à lui, qu'est déloyal et illicite tout comportement ou pratique commerciale qui est trompeur ou qui contrevient de toute autre manière aux règles de la bonne foi et qui influe sur les rapports entre concurrents ou entre fournisseurs et clients. Dans les cas qui lui étaient soumis, l'ombudscom a vérifié si le/la client(e) avait été correctement informé(e) du montant du versement requis afin de participer au concours. Une mauvaise information pouvait en effet tomber sous l'état de fait de l'article 3 alinéa b LCD selon lequel le fait de donner des indica-

tions inexactes ou fallacieuses relève d'un comportement déloyal. Les clients étaient-ils dès lors au courant du fait qu'ils devaient, par exemple, répondre à 130 questions coûtant chacune CHF 3.- et que cela reviendrait alors à CHF 390.-? Un iPhone 4 coûte environ CHF 650.- ou CHF 750.-. Or, seul le joueur qui aura donné le plus de réponses correctes pourra gagner. Le versement requis n'est, selon l'ombudsman, pas du tout proportionnel à l'éventuel gain. Il est dès lors compréhensible que les client(e)s n'aient pas correctement compris les coûts impliqués. Dans la plupart des cas, ce type d'informations n'étaient par ailleurs pas disponibles, de telle sorte que l'ombudsman n'avait pas les moyens de déterminer de manière certaine si les client(e)s avaient été correctement informé(e)s du prix. En outre, le simple fait qu'un joueur puisse participer alors qu'il ne dispose peut-être pas des connaissances requises est, selon l'ombudsman, juridiquement problématique. L'ombudsman recommande dès lors vivement aux prestataires de services à valeur ajoutée de réduire les risques de ce type de situations, notamment en informant clairement les joueurs des conditions de participation et en requérant une confirmation de la part de ceux-ci.

Appel sur des numéros d'appel premium

Sous la rubrique «services à valeur ajoutée» tombent également des plaintes de client(e)s qui contestent des appels sur des numéros à valeur ajoutée (Premium 090x-numéro). Au moyen d'un appel sur un numéro à coût

majoré, les client(e)s achètent un service qui sera comptabilisé sur la facture de téléphone. Les fournisseurs de service à valeur ajoutée ont l'obligation d'informer le/la client(e) de manière claire et gratuite, dans la langue du service proposé, sur les coûts des appels dès que le montant dépasse CHF 2.-. A partir de ce moment-là, les services à prix majorés peuvent être facturés. De plus, les consommateurs et consommatrices doivent être informés du fait que ces coûts concernent les appels passés depuis le téléphone fixe. Quel que soit leur montant, les taxes fixes de communication et les frais de mise en attente sur les numéros 090x ou les numéros courts doivent être annoncés. Pendant cette annonce, seules les taxes de communication correspondant à l'appel d'un numéro d'abonné ordinaire peuvent être facturées aux client(e)s (art. 11a al. 1 et 2 OIP). Lorsque les taxes fixes dépassent CHF 10.- ou que le prix par minute est supérieur à CHF 5.-, la prestation de service ne peut être facturée au consommateur que si celui-ci a expressément confirmé qu'il acceptait l'offre (art. 11a al. 4 OIP). Ni les taxes de base, ni les taxes fixes perçues pour les services à valeur ajoutée ne peuvent excéder CHF 100.- et le prix par minute des appels au numéro à valeur ajoutée ne peut jamais excéder CHF 10.- (art. 39 al. 1 et 2 OST).

Ces numéros surtaxés peuvent conduire rapidement à une facture de téléphone élevée. Il s'agit par exemple de renseignements téléphoniques, d'offres d'agence de ren-

contres par téléphone, d'offres à caractère érotique, d'horoscopes et de jeux de hasard télévisés ou sur internet. En règle générale, les client(e)s ont effectivement acheté le service en appelant le numéro payant et pour la plupart, ils ont été valablement informés des frais. Par contre, beaucoup ne savent pas que le service est payant même si aucun rendez-vous n'est arrangé. De même, la majorité des client(e)s n'est pas consciente que l'indication du prix vaut pour les appels depuis le réseau fixe et non depuis le téléphone mobile.

Les fournisseurs de services à valeur ajoutée sont compétents pour la mise à disposition des offres payantes. En revanche, les fournisseurs de services de télécommunication sont compétents pour l'établissement des factures. Ces derniers doivent gratuitement mettre 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 pornographique 0906x (art. 40 OST). Pour les clients âgés de moins de 16 ans, les fournisseurs doivent automatiquement bloquer l'accès aux offres à caractère érotique, pour autant que l'âge de l'utilisateur leur soit connu (art. 41 lit.a OST).

Autres prestations – Incompétence de l'office de conciliation

Durant l'année d'exercice, plusieurs fournisseurs de services à valeur ajoutée proposant

des numéros de téléphones avec des indicateurs ordinaires sont apparus sur le marché. Dans l'annonce, le fournisseur renvoie aux conditions générales (ci-après CG). En cas d'appel pour recevoir des informations au sujet des taxes, il est à nouveau fait référence aux CG. En appuyant sur la touche du téléphone, les client(e)s donnent leur accord à l'offre. Dès lors, un abonnement est conclu sans le savoir et sans que son prix ait été donné. Les clients reçoivent ensuite les factures concernant ces taxes par la poste et non via un prestataire de téléphonie. Dans ce genre de cas, il ne s'agit ni d'un prestataire de téléphonie au sens de la loi sur les télécommunications (art. 3 et 12c LTC), ni d'un fournisseur de services à valeur ajoutée au sens de l'art. 1 lit. c OST, dont la prestation de service est fournie par le biais d'un service de télécommunication et est facturée par un fournisseur de services de télécommunication. C'est pourquoi, ce genre de prestataire ne tombe pas dans la sphère de compétence de l'office de conciliation.

Ceci conduit à une situation insatisfaisante. En effet, seul(e)s les client(e)s dont les services à valeur ajoutée sont facturés via un prestataire de téléphonie peuvent se tourner vers l'ombudscom.

Roaming

Durant l'année d'exercice, l'ombudscom a également pu constater une augmentation

des plaintes concernant des frais élevés de roaming, en particulier en relation avec le transfert de données. De 71 en 2010, le nombre de plaintes est monté à 168 en 2011 et cela malgré le fait que les règles légales en matière de roaming international aient été durcies entre temps. En effet, depuis le 1^{er} janvier 2010, lors de la conclusion d'un contrat, les opérateurs de téléphonie mobile doivent informer leurs clients sur la manière dont ceux-ci peuvent prendre connaissance des tarifs pratiqués et des options tarifaires disponibles (art. 10a al. 1 OST). De plus, lors du passage sur un réseau de téléphonie mobile étranger, les opérateurs doivent informer leurs clients sans délai, gratuitement et de manière compréhensible sur les coûts maximaux des services d'itinérance internationale (art. 10a al. 2 OST):

- appels vers la Suisse;
- appels entrants;
- envois de SMS et
- transmissions de données, y compris envoi de MMS.

Les client(e)s peuvent désactiver/réactiver aisément et gratuitement cette annonce (art. 10a al. 3 OST).

Durant l'année d'exercice, l'ombudsman a pu constater que la plupart des fournisseurs a respecté son devoir d'information concernant les tarifs d'itinérance internationale. Certains fournisseurs vont même plus loin et informent déjà leurs client(e)s, par

SMS, après un téléchargement de données minime ou bloquent le raccordement du téléphone mobile dès qu'une certaine limite est dépassée. Malgré ces dispositions et les informations sur les tarifs du roaming, de plus en plus de plaintes concernant des factures élevées sont envoyées lors du retour de vacances. Cette augmentation est liée à la popularité des Smartphones. Comparé à celui des volumes de données, le calcul des coûts des communications et des SMS depuis l'étranger est relativement simple. En effet, il est plus difficile de calculer le volume de données transféré depuis l'étranger, celui-ci formant la base pour le décompte de l'utilisation d'internet. De plus, le téléchargement de données depuis un Smartphone n'implique pas nécessairement une manipulation active, au même moment, de la part du/de la client/e. En effet, de nombreuses fonctions et applications des Smartphones utilisent internet pour effectuer les mises à jour automatiques. Cet état de fait est méconnu de nombreux utilisateurs. La plupart des Smartphones disposent, par exemple, d'un retrait automatique des e-mails entrants, afin que ceux-ci soient directement téléchargés sur l'appareil. Si on oublie d'éteindre ces fonctions à l'étranger, elles génèrent à chaque fois le transfert de données. Si les e-mails contiennent aussi des annexes, les coûts augmentent de manière sensible.

Le plus gros problème provient du fait que les client(e)s ne se rendent pas compte de la valeur de l'unité de mesure «mégaoctet».

Une estimation de la quantité de données est difficile à faire pour un consommateur moyen. A cet effet, il est possible de trouver des tables de comparaison sur le site web de l'opérateur: 20 sites web ou 100 e-mails (sans annexe) correspondent à environ 1 mégaoctet, 10 minutes sur Youtube correspondent à environ 22,5 mégaoctet et une musique MP3 utilise en moyenne 3,5 mégaoctet. Surfer depuis l'étranger coûte très cher. Une quantité de données qui reviendrait à environ CHF 10.– en Suisse, peut revenir jusqu'à CHF 1'000.– à l'étranger. C'est pourquoi, il est recommandé de désactiver complètement l'internet mobile et de se rabattre sur une connexion sans fil peu coûteuse ou gratuite.

Contacts avec les médias

Durant l'année d'exercice, l'office de conciliation ombudscom a été, à maintes reprises, contacté par les médias afin de fournir des informations ou participer à des interviews. En 2011, de nombreux articles de magazines et de journaux ont en effet traité de l'activité de l'ombudscom, de l'ombudsman ou simplement informé de l'existence de l'office de conciliation. Ceci a également souvent été traité lors d'émissions de radio à l'instar de l'émission «Espresso» de la radio DRS 1 qui a, à six reprises, interviewé l'ombudsman ou simplement donné des informations sur l'office de conciliation.

Le 16 décembre 2011, l'ombudsman a en outre participé à l'émission «Patti Chiarix» de la chaîne RSI 1, équivalent tessinois de l'émission «Kassensturz» ou «A bon entendeur». Lors de cette émission, l'accent a été mis sur la problématique des contrats de pré-sélection de Suissephone Communications Sàrl, le roaming ainsi que les services à valeur ajoutée en général. L'ombudsman avait alors été invité à cette émission en live en tant qu'expert de la télécommunication ainsi que représentant de l'office de conciliation ombudscom.

Exemples de cas

1. Roaming et utilisation des adresses IP

Monsieur X s'en va passer quelques jours à l'étranger et utilise son téléphone portable, mais uniquement par le biais d'un réseau sans fil (WLAN). Malgré cela, un volume considérable de données lui est facturé. Monsieur X ne comprend pas l'origine de cette utilisation d'internet et conteste dès lors la facture reçue. Il aimerait bénéficier d'un ajustement de prix et obtenir des informations précises concernant les pages internet qu'il aurait visitées.

De son côté, le fournisseur Y estime que les adresses internet ne devraient être conservées que lorsque l'utilisation de son portail (www.Y.ch) et l'utilisation de l'autre portail concerné ne sont pas soumises aux mêmes tarifs. L'ombudsman est en outre d'avis que les fournisseurs qui sont enregistrés dans le registre de commerce, sont tenus de respecter leur devoir de conservation selon l'article 957 CO. Ils sont ainsi obligés de tenir et de conserver correctement les livres qui sont, selon le type et l'étendue de l'affaire, notamment utiles pour déterminer l'état des dettes et des créances se rattachant à l'exploitation. Selon l'article 957 al. 3 CO, est considéré comme pièce comptable, tout document qui permet d'effectuer une opération commerciale qui, elle, modifie alors la valeur des éléments de l'affaire ou l'état de fait. Lorsqu'un client ne paie pas une facture et conteste les frais de raccordement mobile

dans les temps, soit dans le délai de paiement, ladite créance restée ouverte modifie l'état des comptes. C'est pourquoi, il est important que le prestataire conserve les données y relatives. La question se pose alors de savoir si les informations données par le prestataire sur la facture, telles que le temps de connexion et le volume de données téléchargées, suffisent pour que ces exigences soient respectées. L'ombudsman considère que le prestataire devrait conserver les adresses IP aussi longtemps que les données ont une importance comptable.

Sachant que le client n'a pas payé la facture mais a contesté les frais imposés liés aux connexions internet à temps, l'ombudsman estime que le prestataire devrait, dans le cas présent, conserver les adresses IP.

Le client a en outre critiqué le système de facturation des connexions effectuées via le partenaire de roaming de Y. A ce sujet, l'ombudsman ne peut que compter sur le bien-fondé du système automatique d'enregistrement des données du prestataire. Les erreurs ne peuvent être exclues à 100%. Dans le cadre de la procédure de conciliation, l'ombudsman n'a cependant pas la possibilité de vérifier l'existence de chaque connexion. En ce qui concerne la connexion WLAN dans les hôtels, il est important de garder à l'esprit que celle-ci n'est pas entièrement fiable et qu'il arrive dès lors fréquemment que le téléphone mobile choisisse automatiquement un réseau mobile afin de correctement recevoir les connexions.

Les conditions générales du fournisseur Y prévoient, à leur chiffre 3, que le client est responsable de l'installation et de l'utilisation de son appareil. Monsieur X aurait ainsi dû configurer son téléphone mobile manuellement afin que l'accès au réseau mobile d'un prestataire de roaming ne soit jamais possible.

Avant que la procédure de conciliation soit introduite, le fournisseur Y a accordé au client X un crédit et a ainsi réduit la créance initiale de 60%. Il a en outre proposé d'autres ajustements lors de l'échange d'écritures. L'ombudsman estime dès lors que l'offre est juste et raisonnable et recommande à Monsieur X de l'accepter.

Problème: L'utilisation de l'internet au moyen d'un appareil mobile peut, à l'étranger, engendrer des coûts particulièrement élevés.

Conseil: Avant de partir à l'étranger, veillez à configurer votre appareil de telle sorte qu'il n'opte pas automatiquement pour le réseau mobile d'un prestataire de roaming. Si vous devez à tout prix utiliser internet à l'étranger via votre mobile, renseignez-vous auprès de votre prestataire à propos des options existantes.

2. Conclusion d'un contrat de présélection: absence de la conversation commerciale

Monsieur X bénéficie des services téléphoniques du fournisseur Z. Cependant, il

reçoit des factures de Y qui l'aurait apparemment désinscrit de chez Z. Monsieur X soutient qu'il n'a jamais conclu de contrat avec Y et n'est absolument pas d'accord de s'acquitter des factures émises par celui-ci. Selon Y, Monsieur X, respectivement Madame X, aurait, par téléphone, requis de sa part qu'il reprenne sa ligne et lui fasse bénéficier des tarifs de présélection. Un courrier écrit aurait confirmé cela tout en indiquant les conditions du droit de révocation. Le client aurait ainsi conclu un contrat oral avec Y.

En l'absence de prescription de forme spécifique, les contrats conclus oralement sont considérés comme étant valablement conclus. Lorsque des créances découlent de ce contrat, les parties se doivent de démontrer l'origine des créances contestées. Dans le cas présent, le fournisseur Y doit donc apporter la preuve qu'il y a bel et bien eu un contrat oral. Pour ce faire, les fournisseurs sont, de manière générale, obligés d'enregistrer la conversation commerciale y relative.

Y a mis à disposition de l'ombudsman l'enregistrement contenant la partie dans laquelle le client se fait conseiller, ainsi que la partie relative à la conversation commerciale. L'ombudsman a examiné ledit enregistrement et a constaté que l'appel avait été présenté à Madame X comme étant un simple contrôle de qualité et une confirmation de la demande effectuée, confirmation qui lui serait d'ailleurs envoyée par écrit à son domicile. Il n'a ainsi jamais été question d'un quelconque contrat. Il ressort de l'enregistrement que la conversation a traité autant d'informations

diverses que d'un contrat ou encore d'une commande. Il est dès lors tout à fait compréhensible que la cliente ait eu des difficultés à comprendre de quoi il s'agissait réellement. L'ombudsman se demande par conséquent si l'absence de déclaration de volonté réciproque n'invaliderait pas le contrat.

Les demandes de présélection doivent en outre respecter les exigences du chiffre 4.3 de l'Ordonnance de la Commission fédérale de la communication du 17 novembre 1997 relative à la loi sur les télécommunications (RO 1997 3029). Le chiffre 4.5 impose au prestataire le devoir d'apporter la preuve de la demande de présélection, autrement dit l'enregistrement de la conversation commerciale, gratuitement et dans un délai de 10 jours.

Dans le cas présent, cette exigence n'a pas été suffisamment respectée. Le fournisseur Y n'a pas transmis d'enregistrement complet et a indiqué qu'une confirmation écrite suivrait. Compte tenu de cela, le raccordement du client n'aurait pas dû être dévié. Par ailleurs, au vu de l'absence de la conversation commerciale dans son intégralité, Y n'avait pas les moyens de prouver qu'il avait reçu le consentement du client à la commande. Or, ce défaut de preuve est à la charge du fournisseur.

Au vu des circonstances, l'ombudsman propose que le fournisseur renonce aux frais imposés et retire, à ses frais, la procédure de recouvrement qui avait été introduite. Les parties se mettent ainsi d'accord sur le fait que le compte est libre de tout solde.

Problème: Les contrats conclus oralement, respectivement par téléphone, peuvent également être valables.

Conseil: Soyez prudent et veillez à ne pas conclure de contrat par téléphone. Si vous recevez des documents à la suite d'un appel de ce genre, lisez-les attentivement afin de pouvoir contester leur contenu le cas échéant. Exigez en outre toujours que l'on vous mette l'intégralité de l'enregistrement de la conversation à disposition.

3. Modification du contrat en défaveur du client alors que le contrat court toujours

Monsieur X a conclu, auprès du fournisseur Y, un contrat incluant 3'000 minutes d'appels mensuels gratuits dans certains pays donnés. Alors que la durée contractuelle minimale était encore en cours, le fournisseur Y a modifié ledit contrat de la manière suivante: le nombre de minutes d'appels gratuits prévu initialement a été réduit de 3'000 à 120 par mois. Monsieur X s'est alors adressé à l'office de conciliation, car il désirait récupérer son contrat de base. De son côté, le fournisseur Y a, pour justifier ladite modification du contrat, invoqué le surmenage du réseau suite aux nombreuses demandes d'appels gratuits. Il s'est appuyé pour cela sur le chiffre 11 de ses Conditions générales (CG), selon lequel il conserve le droit de modifier, en tout temps, les informations relatives au produit, tout ou partie

de l'abonnement, ou encore ses CG. Les clients sont, le cas échéant, informés des changements et ont la possibilité de refuser les prestations modifiées, voire de résilier leur contrat lorsqu'il s'agit de modifications essentielles et en leur défaveur. Le fournisseur soutient en outre que toute modification relative au prix, à l'étendue des communications, à la rapidité, ainsi qu'à la couverture du réseau est censée être acceptée et ne représente en aucun cas un changement essentiel des informations relatives au produit ou de tout autre élément essentiel du contrat. Dans le cas concret, le client n'a bénéficié d'aucun droit de résiliation anticipée.

En ce qui concerne les modifications de contrat en général, l'ombudsman estime tout d'abord que les contrats devraient, en principe, être respectés et qu'aucun changement ne devrait se produire sans l'accord mutuel des parties. La doctrine fédérale prévoit, pour sa part, la possibilité d'établir des clauses dites d'adaptation. Celles-ci doivent toutefois toujours indiquer le résultat attendu ainsi que l'étendue d'une telle adaptation. La question ici est dès lors de savoir si le fournisseur Y était autorisé à entreprendre la modification mentionnée de manière unilatérale. Selon l'article 184 al. 3 CO, le prix doit être objectivement déterminable. En l'occurrence, la réduction du contenu des prestations (120 minutes d'appels gratuits en lieu et place des 3'000 prévues initialement) représente, pour le client dont la contre-prestation est maintenue (frais mensuels d'abonnement inchangés), une perte considérable et équivaut à

une modification de prix. Certes le fournisseur est, selon le chiffre 11 de ses CG, autorisé à effectuer un tel changement. Un tel droit de modification sans limite et sans condition, qui n'est en plus assujéti qu'à la volonté du fournisseur, conduit à un déséquilibre essentiel. L'ombudsman estime dès lors que le chiffre 11 CG devrait être considéré comme une clause nulle et inapplicable. Selon lui, le fournisseur Y n'a fait que proposer des solutions insatisfaisantes pour régler le litige. Il considère en effet que les difficultés de réseau ainsi que la diminution de la qualité de service qui en découle, font partie des risques propres à l'entreprise du fournisseur et ne peuvent être mis à la charge du client. L'ombudsman propose par conséquent que le fournisseur permette au client de disposer de 1'000 minutes d'appels mensuels gratuits, et ce, jusqu'à l'échéance de son contrat.

Problème: *La marge de manœuvre du fournisseur en ce qui concerne les conditions du contrat peut, sur la base de ses CG, être très large.*

Conseil: *Une réduction du contenu des prestations, qui intervient ultérieurement alors que les frais y relatifs restent inchangés, équivaut à une modification du prix et ne peut être imposée au client. Ce dernier doit dès lors avoir la possibilité de résilier de manière anticipée ou pouvoir convenir de l'annulation du contrat avec le fournisseur.*

4. Annulation d'un contrat de présélection

Monsieur X a reçu un appel du fournisseur Y, qui lui proposait de bénéficier à l'avenir d'appels moins chers. Ce dernier n'a cependant parlé ni de la durée du contrat ni des conditions de celui-ci. Par la suite, Monsieur X a reçu des factures du fournisseur Y. Il s'est senti floué par ce nouveau fournisseur et a indiqué qu'il désirait être réinscrit auprès de son fournisseur d'origine.

Lorsqu'aucune forme particulière n'est prescrite, les contrats peuvent être conclus oralement. Celui qui fait découler des créances d'un tel contrat doit cependant en apporter la preuve. Dans le cas concret, Y doit dès lors prouver que le contrat oral a bel et bien été conclu. Pour ce faire, il a fourni à l'ombudsman l'enregistrement d'une conversation intervenue entre le client et lui-même. Après avoir examiné celui-ci, l'ombudsman a pu constater que le collaborateur de Y faisait référence à un appel ayant déjà eu lieu et répétait à nouveau l'offre de manière détaillée. Là-dessus, Monsieur X a été prié de confirmer ses données personnelles. Alors que les informations relatives à la demande de présélection lui étaient rappelées, Monsieur X s'est enquis du nom du fournisseur Y. Il a ensuite été confronté à diverses indications et questions qu'il devait confirmer. Selon l'ombudsman, l'on ne peut pas parler de tromperie car toutes les informations essentielles à la conclusion du contrat ont été mentionnées. L'ombudsman estime dès lors que le contrat a été valablement conclu.

Monsieur X peut toutefois faire valoir un droit de révocation dans un délai de sept jours à compter de la conclusion du contrat. Il peut ainsi retirer sa demande ou revenir sur sa déclaration d'admission. Si le droit de révocation est invoqué dans les temps, le contrat est résilié rétroactivement au moment de sa conclusion. Monsieur X conteste toutefois le fait qu'il ait reçu une confirmation d'enregistrement ainsi qu'une quelconque information concernant son droit de révocation. De son côté, le fournisseur Y n'a pas été en mesure de prouver qu'il avait envoyé lesdits documents par courrier recommandé et est dès lors responsable de l'absence de preuve.

A ce sujet, rappelons que, lors de contrats conclus par téléphone, le droit de révocation dépend également de l'acceptation des CG. En l'occurrence, le fournisseur Y n'a pas été à même de prouver qu'il avait transmis ses CG au client. Celui-ci ne pouvait dès lors ni en prendre connaissance, ni y donner son accord. Compte tenu de ce qui précède, l'ombudsman considère que le contrat n'a pas été valablement conclu. Il estime toutefois que le client doit s'acquitter des frais de communications étant donné qu'il a consciemment eu recours aux prestations du fournisseur Y. Le remboursement de ceux-ci équivaudrait en effet à un enrichissement illégitime du client. L'ombudsman propose dès lors que les parties reconnaissent que le contrat a été résilié de manière rétroactive et qu'elles sont réciproquement libres de toute créance.

Problème: Dans les cas de démarchage à domicile, la loi prévoit un droit de révocation invocable dans un délai de sept jours. Bien qu'aucune règle légale ne le prévoit pour les contrats conclus par téléphone, la plupart des prestataires de services à valeur ajoutée l'applique également. Les prescriptions légales relatives au droit de révocation en cas de démarchage à domicile sont alors appliquées par analogie tant que le fournisseur y fait référence.

La validité du contrat dépend par ailleurs de l'acceptation des CG. Les clients en sont toutefois rarement conscients, car aucun document ne leur est transmis suite à un tel appel.

Conseil: Après un tel appel, si vous ne recevez aucun document de confirmation, mais uniquement des factures – avec lesquelles vous n'êtes en outre pas d'accord – veuillez à réclamer immédiatement du fournisseur qu'il vous transmette lesdits documents de confirmation ainsi que les CG. Ceci vous permettra, le cas échéant, d'invoquer votre droit de révocation.

5. Fair use policy; modification du contrat et manque de clarté des CG

Madame X peut, pour CHF 1.– par jour, téléphoner toute la journée avec son téléphone mobile. Si elle effectue plus de 3'000 minutes de communication, elle reçoit toutefois un SMS du fournisseur Y la renvoyant aux

CG. Madame X estime que l'offre «téléphoner toute la journée pour CHF 1.–» est une mauvaise publicité et floue le client du fait que celui-ci est en réalité renvoyé aux CG. De son côté, le fournisseur indique que le SMS envoyé à la cliente l'informe simplement du fait qu'elle a téléphoné pendant plus de 3'000 minutes et la rend attentive à la règle du «Fair Use Policy» prévue dans les CG (Politique d'utilisation équitable). Selon cette dernière, il est possible de limiter une éventuelle utilisation supérieure à la moyenne en instaurant des offres forfaitaires. Le fournisseur se réserve ainsi le droit de modifier le plan tarifaire prévu dans les cas où le client utilise ses prestations d'une manière considérablement plus élevée que la moyenne.

De manière générale, les parties sont tenues de respecter le contenu du contrat tant qu'aucun changement n'est effectué de manière consensuelle. Selon la jurisprudence du Tribunal fédéral, des prétendues «clauses d'adaptation» peuvent toutefois être prévues, à condition que leur objectif ainsi que leur étendue soient mentionnés dans le contrat. La question est dès lors de savoir si la réserve contenue dans les CG répond à cette exigence et permet dès lors au fournisseur Y de modifier le plan tarifaire de manière unilatérale. Les fournisseurs veulent ainsi éviter que les offres disponibles pour les personnes privées ne soient en réalité utilisées à des fins commerciales. Or, une utilisation excessive constitue ici un indice. La formulation des CG est, selon l'ombudsman, vague et

ne définit en aucun cas ce qu'il faut entendre par utilisation excessive. Au contraire, elle prévoit, pour le fournisseur, un droit de modification sans limite, ce qui est, selon l'ombudsman, contraire à la jurisprudence du Tribunal fédéral.

L'application des CG est en outre limitée par le caractère insolite d'une telle règle: l'accord global des CG n'est pas valable pour les clauses auxquelles la partie faible n'a pas été rendue expressément attentive. En l'occurrence, l'ombudsman estime que la règle contestée peut être considérée comme insolite et qu'il n'est pas possible de partir du principe que le client l'a acceptée. Il faudrait à l'inverse que les parties aient la possibilité de résilier de manière anticipée. Dans le cas présent, la cliente bénéficie en outre d'une carte prepaid et non pas d'un abonnement. Elle devrait dès lors pouvoir utiliser le crédit prepaid restant selon l'ancien tarif. Ainsi, l'ombudsman propose que le fournisseur informe la cliente du nouveau tarif prepaid, par écrit et au moins trente jours avant l'éventuel changement de tarif. Madame X a également critiqué la publicité incorrecte du fournisseur. L'ombudsman a examiné les tarifs, ainsi que les informations y relatives, publiés sur le site internet du fournisseur Y et a constaté qu'il n'y avait effectivement aucune indication portant sur une quelconque restriction des forfaits journaliers. A ce sujet, il tient à rappeler que seules les autorités cantonales compétentes sont à même de contrôler le contenu de l'Ordonnance sur l'indication des prix.

L'ombudsman encourage dès lors le fournisseur Y à préciser l'étendue de la prestation relative au prix indiqué dans la publicité et à le mentionner clairement au client.

Problème: En cas d'offres dites «illimitées», les fournisseurs peuvent quand même prévoir des limites d'utilisation précises dans leurs CG.

Conseil: Au moment de signer un contrat relatif à une offre illimitée, lisez attentivement les conditions et documentez-vous à propos d'une éventuelle limite d'utilisation.

6. Services à valeur ajoutée en tant que possibilité de paiement

Madame X reçoit des factures anormalement élevées de la part de son prestataire habituel Z. Elle apprend par la suite que cela est dû à de multiples appels vers un numéro 090x qui lui est inconnu. Le détenteur dudit numéro est en fait le prestataire de services à valeur ajoutée Y, un prestataire international dont l'entreprise met à disposition une plateforme technique ainsi que des connexions au réseau. La cliente ne comprend ni comment elle a pu s'inscrire pour ce service via un SMS avec mot de passe, ni comment elle était censée être informée du prix de CHF 3.– par SMS. Il s'avère que c'est son fils de 11 ans qui s'est enregistré pour un jeu gratuit sur internet et a, pour pouvoir continuer à jouer, effectué des «achats de jeux».

Pour ce faire, il a envoyé des SMS depuis le téléphone mobile de la cliente qui ont été ensuite facturés par le prestataire Z.

L'ombudsman a examiné la page internet en question et a constaté qu'il s'agissait effectivement d'une plateforme de jeu. Le joueur potentiel doit tout d'abord s'enregistrer et accepter les CG avant de recevoir un email de confirmation contenant un lien qu'il devra activer. Une fois le lien activé, le joueur peut s'enregistrer et commencer l'un des deux jeux gratuits proposés. Le jeu offre toutefois la possibilité d'acquérir des moyens de paiement virtuels. Le client est informé du prix du produit, du nombre de SMS ainsi que de la manière dont le paiement du service à valeur ajoutée est effectué. Une fois l'accord donné, le paiement peut être effectué par le biais d'un SMS envoyé au numéro court du prestataire de services à valeur ajoutée Y. Il ne s'agit pas d'un abonnement, mais d'un processus de commande.

La question est dès lors de savoir s'il y a eu un contrat valable entre le fils de Madame X et le prestataire de services à valeur ajoutée Y. A ce sujet, l'ombudsman tient à rappeler le chiffre 16 des CG de ce dernier qui prévoit les conditions auxquelles un mineur peut revendiquer des prestations: l'utilisateur doit assurer qu'il est majeur et a la capacité d'exercer, respectivement avoir l'accord de son représentant légal lorsqu'il est mineur. Le droit civil suisse prévoit d'ailleurs que les contrats conclus par des mineurs ne sont valables que si le représentant légal y a donné son accord, antérieurement ou de manière

rétroactive. Or, ce n'est pas le cas ici. Sans l'accord des parents, seuls les affaires n'engageant que l'argent de poche ou le propre patrimoine de l'enfant peuvent être considérées comme valables.

Le prestataire de services à valeur ajoutée Y soutient en outre que les frais qui ont été imposés découlent simplement du contrat de téléphone existant entre Madame X et le prestataire Z. A ce sujet, l'ombudsman estime au contraire que le contrat entre ces derniers doit être considéré comme une relation contractuelle indépendante de celle existant avec le prestataire de services à valeur ajoutée Y. Le contrat entre ce dernier et le fils de Madame X a effectivement été conclu. Il ne peut cependant pas être considéré comme valable étant donné l'absence de capacité d'exercice du fils ainsi que l'absence d'accord de Madame X.

Le prestataire de services à valeur ajoutée Y soutient à ce sujet que Madame X est, en tant que détentrice du raccordement, responsable de l'utilisation de son téléphone. L'ombudsman confirme que cela est en principe bien le cas et tient à rendre attentif au fait qu'il est possible de bloquer les numéros de services à valeur ajoutée. Il estime cependant qu'il n'y a aucune obligation de bloquer le numéro de manière préventive sans raison concrète. Il n'est dès lors pas possible de tenir le client responsable de l'absence de blocage lorsqu'une telle situation se présente pour la première fois.

Il est en outre particulièrement important que la protection des mineurs soit garantie

et prime sur l'éventuelle possibilité de payer des commandes par le biais d'un raccordement de téléphone. La question se pose dès lors de savoir si Madame X, en tant que représentante de la famille, peut être tenue pour responsable. A ce sujet, le droit suisse prévoit que les parents, respectivement celui qui détient la garde, ne peuvent être tenus pour responsables des actes de leurs enfants que dans les cas où ils auraient manqué à leur devoir de surveillance. Il n'est cependant pas possible d'exiger de ces derniers qu'ils exercent une surveillance permanente. Une éventuelle responsabilité tombe dès lors également selon l'article 333 CC (Code civil suisse du 10 décembre 1907, RO 24 245).

Au vu des circonstances, l'ombudsman propose que le prestataire Y rembourse le montant litigieux à Madame X afin que celle-ci puisse s'acquitter de la créance restée ouverte envers le prestataire Z.

Problème: Les services à valeur ajoutée sont soumis à des tarifs plus élevés que les communications ou SMS habituels. Il est en outre fréquent qu'ils soient utilisés en tant que méthode de paiement, par exemple dans le but de continuer de participer à un jeu, en principe gratuit, proposé sur internet. Dans ce cadre-ci, un SMS doit être envoyé à un numéro court ou un appel effectué vers un numéro de téléphone premium. Les mineurs qui participent à de tels jeux ne sont, la plupart du temps, pas conscients du fait que les SMS envoyés à un numéro court ou les ap-

pels effectués vers un numéro de téléphone premium sont plus chers; ceux-ci peuvent en effet engendrer des coûts particulièrement élevés.

Conseil: Lorsque vous vivez avec des enfants mineurs ou des jeunes, il est vivement conseillé d'installer un blocage des numéros de services à valeur ajoutée.

7. Abus d'un raccordement VoIP («Voice Over Internet»)

Monsieur A dispose, auprès du prestataire X, du service VoIP pour cinq raccordements. Il reçoit une facture particulièrement élevée par rapport aux montants qui lui étaient habituellement facturés. Il s'avère par la suite que ces coûts importants découlent du fait que l'un de ses raccordements a fait l'objet d'un abus. Monsieur X n'est pas d'accord d'assumer ces frais et se plaint en outre du défaut de sécurité dont la page internet X a fait preuve ainsi que de l'absence de limite de communications.

La technologie dite du «VoIP» permet d'utiliser un raccordement téléphonique sans être à l'endroit où celui-ci se trouve. Sachant cela, il est évident que les mesures de sécurité doivent être encore plus hautes. Dans sa prise de position, le prestataire X explique qu'il n'est pas possible de garantir la sécurité d'une connexion VoIP à 100%. Les clauses d'exclusion de responsabilité se retrouvent d'ailleurs dans les CG ainsi que les

conditions particulières de X. Ces dernières prévoient ainsi que le client doit tout mettre en œuvre afin d'éviter tout abus possible. En l'occurrence, Monsieur A soutient avoir installé son VoIP selon les indications du prestataire. L'ombudsman ne peut, à l'inverse d'un tribunal, ni instruire de preuves ni déterminer de manière exacte les questions de sécurité ainsi que la responsabilité qui en découle. X prévoit qu'il ne peut garantir une connexion entièrement sécurisée et se libère ainsi de toute responsabilité. De son côté, l'ombudsman constate que la page internet de X ne prévoit aucun système supplémentaire de code particulier pour avoir accès au service VoIP. Cela ne permet toutefois pas au client d'agir de manière négligente ou d'utiliser un appareil disposant d'un système de sécurité trop faible.

Au vu des circonstances, l'ombudsman ne peut pas se prononcer définitivement sur la question de la sécurité. Il estime toutefois que le prestataire a le devoir d'informer, notamment en ce qui concerne les dangers que comporte la technologie VoIP ainsi que les mesures de sécurité dont le client est responsable. En l'occurrence, une telle information ne ressort ni des CG, ni des conditions particulières, ni du contrat mis à disposition. Le site web du prestataire ne contenant pas non plus d'informations supplémentaires, l'ombudsman ne peut que constater que ce dernier a manqué à son devoir d'informations relatif aux mesures de sécurité. Notons toutefois que le client a également le devoir de s'informer des mesures qu'il est bon de prendre.

Compte tenu de ce qui précède, notamment du fait que la question de la responsabilité pour la sécurité reste ouverte, l'ombudsman propose d'opter pour une solution de compromis, soit un partage des frais. Selon lui, le prestataire devrait ainsi prendre 60% du montant facturé au client à sa charge et en exiger 40% de celui-ci.

Problème: *Le risque que le raccordement fasse l'objet d'un abus est, selon les circonstances, plus élevé lorsque l'on utilise la technologie VoIP.*

Conseil: *Veillez à disposer de toutes les indications relatives à la sécurité et prenez toutes les mesures de sécurité nécessaires. En cas d'insécurité ou de doute, demandez conseil à votre prestataire.*

Bilan: Actifs

Bilan au 31 décembre 2011
en comparaison à l'exercice précédent

Actifs	31.12.2011	31.12.2010
Actifs circulants		
<i>Actifs disponibles</i>		
Caisse	Fr. 120.80	Fr. 212.85
BCBE Compte courant 16 269.117.6.40	Fr. 361'633.55	Fr. 476'044.08
BCBE Compte d'épargne 42 4.244.637.80	Fr. 281'654.50	Fr. 280'802.95
BCBE Compte courant des cas 42 4.254.535.96	Fr. 421'844.27	Fr. 288'060.59
Total des actifs circulants	Fr. 1'065'253.12	Fr. 1'045'120.47
<i>Créances provenant de livraisons et prestations</i>		
Débiteurs (payeurs par cas, provider)	Fr. 383'183.00	Fr. 173'991.90
Réserves pour débiteurs douteux	Fr. -47'000.00	Fr. 0.00
Total des créances provenant de liv. et prest.	Fr. 336'183.00	Fr. 173'991.90
<i>Autres créances</i>		
Boni impôt anticipé	Fr. 1'211.75	Fr. 949.35
BCBE Caution du loyer 42 4.243.170.34	Fr. 25'538.95	Fr. 25'424.60
Total des autres créances	Fr. 26'750.70	Fr. 26'373.95
Compte de régularisation actif	Fr. 112'161.65	Fr. 100'175.70
Total des actifs circulants	Fr. 1'540'348.47	Fr. 1'345'662.02
Actifs mobilisés		
Mobilier de bureau	Fr. 1.00	Fr. 1.00
Total actifs mobilisés	Fr. 1.00	Fr. 1.00
Total des actifs	Fr. 1'540'349.47	Fr. 1'345'663.02

Bilan: Passifs

Bilan au 31 décembre 2011
en comparaison à l'exercice précédent

Passifs	31.12.2011	31.12.2010
Capital étranger		
<i>Créances provenant de livraisons et prestations</i>		
Créanciers	Fr. 73'528.40	Fr. 9'801.90
Créanciers TVA	Fr. 28'113.75	Fr. 38'870.15
Total des créances provenant de liv. et prest.	Fr. 101'642.15	Fr. 48'672.05
<i>Paiements par anticipation</i>		
Paiement par anticipation Swisscom	Fr. 121'375.00	Fr. 46'535.35
Paiement par anticipation Cablecom	Fr. 151'279.00	Fr. 256'067.80
Paiement par anticipation Orange	Fr. 174'335.00	Fr. 133'768.40
Paiement par anticipation Sunrise	Fr. 303'274.00	Fr. 375'961.15
Paiement par anticipation Mobilezone	Fr. 14'845.00	Fr. 11'394.05
Paiement par anticipation TelCommunication	Fr. 31'242.00	Fr. 0.00
Paiement p. anticip. TalkTalk Telecom GmbH	Fr. 6'084.00	Fr. 0.00
Total des paiements par anticipation	Fr. 802'434.00	Fr. 823'726.75
Compte de régularisation passif	Fr. 67'313.00	Fr. 74'027.25
Total du capital étranger	Fr. 971'389.15	Fr. 946'426.05
Capital de la fondation		
Capital de la fondation	Fr. 270'000.00	Fr. 270'000.00
Bénéfice	Fr. 298'960.32	Fr. 129'236.97
Total du capital de la fondation	Fr. 568'960.32	Fr. 399'236.97
Total des Passifs	Fr. 1'540'349.47	Fr. 1'345'663.02

Compte de résultats pour l'année 2011 en comparaison avec l'année précédente

Produits	2011	2010
Émoluments de conciliation	Fr. 361'434.52	Fr. 298'563.49
Cotisations provider	Fr. 986'122.85	Fr. 622'120.00
Total des produits	Fr. 1'347'557.37	Fr. 920'683.49
Charges d'exploitation		
Salaires	Fr. -711'376.70	Fr. -591'341.05
Honoraires du conseil de fondation	Fr. -41'000.00	Fr. -38'000.00
Cotisations AVS	Fr. -60'733.15	Fr. -50'938.70
Assurances du personnel	Fr. -41'578.25	Fr. -37'913.40
Frais de personnel	Fr. -4'654.85	Fr. -5'894.70
Loyer avec charges incluses	Fr. -59'352.40	Fr. -57'476.95
Intérêts et frais bancaires	Fr. -320.82	Fr. -179.43
Entretien et remplacement du mobilier de bureau	Fr. -2'870.55	Fr. -2'350.00
Amortissements	Fr. -2'807.40	Fr. -8'637.20
Assurances de choses	Fr. -1'259.90	Fr. -1'259.90
Matériel de bureau	Fr. -5'193.35	Fr. -3'772.60
Téléphone/ Fax/ Frais de port	Fr. -13'179.35	Fr. -23'166.30
Frais IT	Fr. -22'199.90	Fr. -18'407.10
Frais juridiques/ Comptabilité/ Révision	Fr. -19'899.15	Fr. -18'389.25
Livres/ Journaux	Fr. -2'534.45	Fr. 0.00
Impressions publicitaires	Fr. -13'070.00	Fr. -2'879.60
Frais de représentation	Fr. -7'855.55	Fr. -9'307.45
Frais de représentation du conseil de fondation	Fr. -1'539.65	Fr. -1'160.50
Charges/ Émoluments/ Autorisations	Fr. -4'700.00	Fr. -9'450.00
Total des charges d'exploitation	Fr. -1'016'125.42	Fr. -880'524.13
Résultats d'exploitation av. intérêts + impôts	Fr. 331'431.95	Fr. 40'159.36
Produits des intérêts	Fr. 3'581.40	Fr. 2'885.95
Résultat extraordinaire	Fr. 10'763.35	Fr. 6'018.00
Remboursement de l'excédent des produits	Fr. -129'053.35	Fr. 0.00
Constitution des réserves pour débiteurs douteux	Fr. -47'000.00	Fr. 0.00
Dilution des provisions «cas pendants fondation»	Fr. 0.00	Fr. 80'000.00
Bénéfice	Fr. 169'723.35	Fr. 129'063.31

Remarque: Le bénéfice tiré des émoluments de procédure est restitué, conformément au règlement, aux fournisseurs de services de télécommunication et de services à valeur ajoutée.

Rapport du révision

T B C 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 26 juin 2012

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 arrêté au 31 décembre 2011.

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. Tringaniello

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 t.b.c@bluewin.ch
Rathausstrasse 8, 6340 Baar/ZG, Tel. +41 41 783 21 83, Fax +41 41 783 21 84, E-Mail TaxConsult@gmx.ch

L'équipe ombudscom

Dr. Oliver Sidler, ombudsman

Beatrix Carelli, secrétariat

Christiane Bakajika, juriste

Melanie Flury, juriste

Nadia Palombo, juriste

Eleonora Rhyn, juriste

Annarita Rombini, juriste

Ruth Stuber-Simon, avocate

Linard Vital, juriste

La fondation ombudscom – Office de conciliation pour la télécommunication

Les fondateurs

upc cablecom Sàrl

Orange Communications SA

Sunrise Communications SA

Swisscom (Schweiz) SA

SAVASS (Swiss Association

Value Added Service)

**ACSI (Associazione consumatrici e
consumatori della Svizzera italiana)**

**FRC (Fédération romande
des consommateurs)**

kf (Konsumentenforum)

Les membres de la fondation ombudscom

Prof. Dr Christian Schwarzenegger, Président

Christiane Langenberger-Jaeger, Vice-présidente

Monika Dusong (Fédération romande des consommateurs, Présidente)

Franziska Troesch-Schnyder (Konsumentenforum kf)

Frank Zelger (cablecom GmbH)

Tonio Meier (Orange Communications SA)

Me Hans-Ulrich Hunziker (SAVASS, Swiss Association Value Added Services)

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
www.ombudscom.ch

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

© ombudscom, 2012
