
ombudscom

Rapport annuel 2012

de l'office de conciliation des télécommunications

Sommaire

Avant-propos du président	3	Valeur litigieuse	15
Avant-propos de l'ombudsman.....	4	Langue et nature du plaignant	16
L'office de conciliation et l'ombudsman...	5	Motifs de plaintes	16
La procédure en bref	6	Prestation non-commandée et	
Conditions d'entrée en matière	6	démarchage à domicile	16
Déroulement de la procédure		Facturation	29
de conciliation	7	Qualité des prestations et	
Les émoluments de procédure.....	8	service à la clientèle.....	33
Payeur par anticipation et		Services à valeur ajoutée	33
payeur au cas par cas.....	8	Roaming.....	41
Arrêts du Tribunal administratif fédéral	9	Contact avec les médias	44
... sur les ordonnances sur les frais.....	9	Bilan – Actifs	45
... sur les conditions d'entrée		Bilan – Passifs	46
en matière.....	9	Compte de résultats	47
Rétrospective et rapport sur les chiffres... 10		Rapport de révision.....	48
Nombre de conciliations et succès... 10		L'équipe Ombudscom et	
Demandes	12	la fondation	49
Cas	13		
Cas pendants	13		
Procédures de conciliation			
réussies.....	14		
Retrait des demandes			
de conciliation	14		
Incompétence après l'introduction			
de la procédure	15		

Avant-propos du président

Le rapport annuel 2012 démontre que la charge de travail a encore augmenté. Nous avons observé une augmentation des demandes alors que les dossiers menant à une proposition de conciliation sont restés stables. Une grande partie des demandes de conciliation se font par le biais de contacts téléphoniques.

Comme l'année dernière, nous relevons qu'un contact neutre est indispensable pour gérer les relations contractuelles dans le secteur de la télécommunication. L'ombudscom essaie de résoudre les problèmes en donnant des instructions téléphoniques afin d'éviter que le litige ne se termine par une procédure très coûteuse.

Un groupe de travail du Conseil a développé un nouveau concept de financement de l'ombudscom.

La proposition devrait assurer un maximum de transparence au niveau de la facturation des frais de procédure pour les fournisseurs, une distribution raisonnable des frais pour les renseignements non taxés, tout en respectant la jurisprudence du Tribunal administratif fédéral. Le conseil de fondation vérifiera l'évolution des coûts et la viabilité du concept de financement durant ces prochains mois.

Le nouveau contrat de droit administratif a donné la compétence à l'ombudscom de régler les litiges en lien avec les activités de télécommunication et les services à valeur ajoutée pour les cinq prochaines années et ceci dès le 30 juin 2013. Durant l'année

2012, un autre groupe de travail a élaboré une nouvelle version du contrat afin d'assurer la poursuite de l'activité de l'ombudscom dès le 1^{er} juillet 2013.

La structure du contrat a été modifiée et un accord a été signé avec l'Office fédéral de la communication (OF-COM) le 19 mars 2013. Il convient de souligner que la collaboration avec l'OF-COM s'est déroulée dans une atmosphère très coopérative et productive.

Dans son rapport de surveillance du 3 Mai 2012, l'OF-COM a constaté que «l'office de conciliation a rempli ses tâches de manière efficiente et correcte» et «aucune violation des dispositions légales dans ses activités» ne sont à enregistrer. C'est une preuve supplémentaire que l'ombudsman, le Dr Oliver Sidler, et son équipe effectuent un excellent travail. Je tiens à vous remercier au nom du Conseil de Fondation pour votre engagement. Je tiens également à remercier mes collègues du conseil de fondation pour la collaboration très constructive et la bonne ambiance au sein du conseil de fondation et lors des séances.

*Dr. Christian Schwarzenegger
Président du conseil de fondation*





Avant-propos de l'ombudsman

Nous constatons qu'en moyenne mensuelle 424 clients de fournisseurs de télécommunications et de prestataires de services à valeur ajoutée se sont adressés à l'Office de conciliation en 2013, soit un record.

Toutefois, nous tenons à souligner que les demandes de conciliation n'aboutissent pas toutes à une proposition de conciliation. Avec 1'116 procédures de conciliation lors de l'exercice 2012, le nombre de procédures est resté stable par rapport à l'année précédente. Ce résultat est encourageant du point de vue d'un office de conciliation. Il semblerait que la qualité du service-clientèle des fournisseurs se soit améliorée, entraînant une diminution de plaintes auprès de l'ombudscom. L'office de conciliation l'a constaté dans certains cas. Cependant, ce n'est pas la seule raison. Depuis quelques temps, nous observons que les prestataires ont tendance à contacter le client après l'introduction de la procédure de conciliation dans le but de trouver une solution en dehors de la procédure en cours. Le prestataire répond alors aux souhaits du client qui sont mentionnés dans le formulaire de conciliation. Par ce biais, le prestataire économise les frais de procédure devant l'ombudscom. D'un point de vue économique mais également dans l'intérêt de la protection du consommateur, nous pouvons soutenir cette manière de procéder. Il est toute-

fois important de garder à l'esprit que cette nouvelle pratique ne permet pas de vérifier si la proposition du prestataire est conforme aux dispositions légales.

Sur les 1'486 demandes, de nombreux dossiers sont clôturés car les documents nécessaires ne sont pas transmis. Cela représente environ 30% des requêtes.

Plusieurs clients de prestataires de télécommunication et de fournisseurs de services à valeur ajoutés souhaitent avoir l'avis de l'ombudsman ou souhaitent que l'ombudscom représente leurs intérêts auprès des fournisseurs. Ce n'est pas la tâche de l'ombudscom. En effet, l'office de conciliation des télécommunications exerce sa mission de médiation de manière indépendante, impartiale, transparente et il ne peut être soumis à aucune directive générale ou particulière concernant la solution d'un litige (article 43 OST). Afin de déposer une demande de conciliation, la partie requérante doit remplir un formulaire de demande de conciliation en exposant les faits et en expliquant le but qu'elle souhaite atteindre. En outre, elle doit prouver qu'elle a tenté de trouver une solution avec l'autre partie dans les 12 derniers mois. Cette obligation est parfois trop astreignante pour certaines personnes et elles renoncent à poursuivre la procédure de conciliation. En 2012, les plaintes les plus fréquentes déposées à l'ombudscom concernaient les «services non sollicités». En 2011, l'office de conciliation n'a enregistré pas moins de 965

L'office de conciliation et l'ombudsman

Depuis le 1er juillet 2008, l'ombudscom, en tant que fondation, exerce son activité d'office de conciliation pour les services de télécom-

plaintes pour ce seul domaine. En 2012, ce chiffre a presque doublé. Les «services non sollicités» représentent près d'un tiers de la totalité des demandes de conciliation. Ce domaine comprend les contrats non désirés, qu'ils soient conclus par téléphone (1669 plaintes) ou au domicile du client (136 plaintes). Le domaine comprend également les cas où les clients ont exercé leur droit de révocation en cas de démarchage à domicile mais que le prestataire refuse de reconnaître. Nous constatons que la plupart des plaintes pour des services non sollicités ne concerne qu'un seul prestataire de services de télécommunication.

L'équipe de l'ombudscom a accompli un excellent travail cette année. En moyenne, 424 demandes de clients par mois ont été traitées par les employés de l'ombudscom avec patience et compétence. Je vous remercie! Je remercie également la fondation pour son soutien dans la création de conditions-cadre optimales grâce auxquelles nous pouvons exercer notre activité de conciliation de manière neutre et indépendante.

*Dr. Oliver Sidler
ombudsman*

munication 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, 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

Les conditions d'entrée en matière

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).

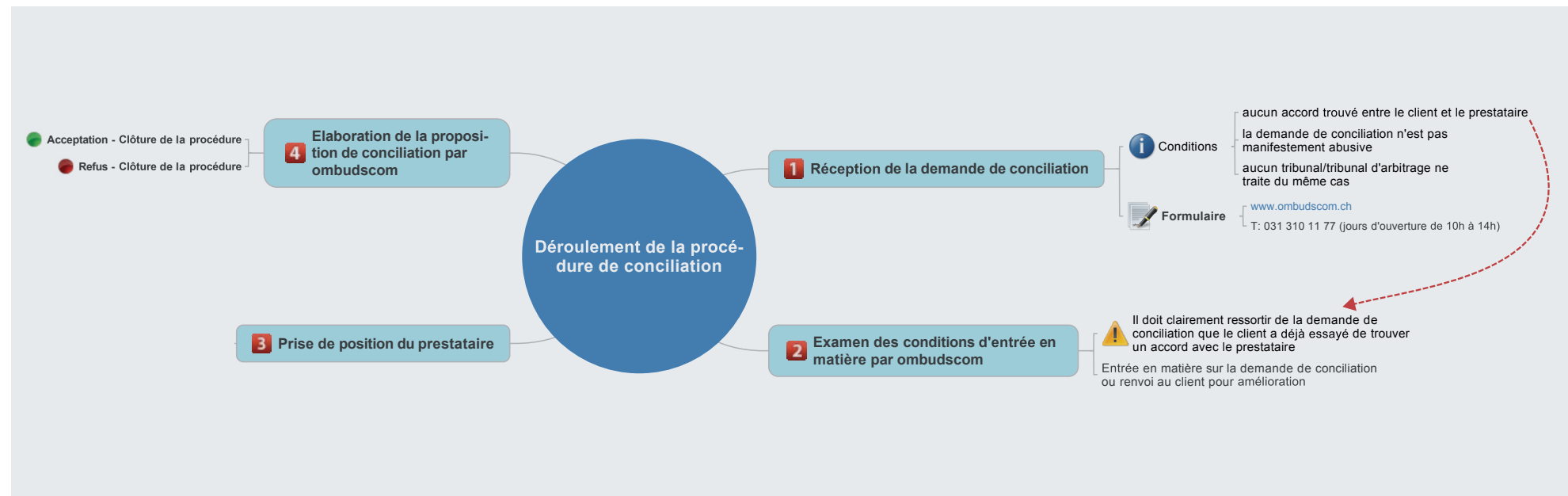
Déroulement de la procédure de conciliation

Il a été renoncé dans ce rapport aux catégories introduites il y a deux ans. Depuis 2012, il n'y a plus de différence entre un cas court et un cas normal. Une offre du prestataire faite dans sa prise de position n'est plus soumise au/ à la client(e) pour contrôle. Cette étape intermédiaire a été supprimée car elle conduisait à des dépenses supplémentaires significatives et à des incertitudes du côté du client.

L'office de conciliation prépare, après la prise de position du prestataire, une proposition de conciliation qui comprend, en fonc-

tion de la prise de position du prestataire, des considérations courtes ou complètes. Les deux parties ont la possibilité de présenter une contre-proposition dans le cadre des négociations.

La conciliation est réussie lorsque la cliente/ le client et le fournisseur de services de télécommunication ou de services à valeur ajoutée sont d'accord avec la proposition de conciliation et qu'ils l'ont les deux signées. La procédure est également clôturée lorsqu'une ou les deux parties refusent de signer la proposition de conciliation ou lorsque le client retire sa demande de conciliation.



Les émoluments de procédure

Une fois les conditions de recevabilité remplies, l'office de conciliation 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'élevaient 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. L'activité de l'office de conciliation est financée par les frais de procédure. Un éventuel bénéfice annuel est restitué aux fournisseurs de services de télécommunication ou de services à valeur ajoutée. Il existe dans tous les cas une garantie de déficit.

Payeur par anticipation et payeur pas 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 conciliations du semestre précédent. Dans le cas des prestataires sans valeur de référence, 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 varient selon l'article 2 al. 2 du Règlement portant sur les émoluments entre CHF 200.– et CHF 3'000.–, sans compter la TVA. Le montant étant compris pour les payeurs par anticipation, il est augmenté de 20% pour les payeurs par cas.

Les émoluments de procédure sont fixés selon la complexité du cas particulier, de sa valeur litigieuse et du temps investi dans la procédure de conciliation (cf. art. 2 al. 3 Règlement sur les émoluments).

Jugements du Tribunal administratif fédéral

... sur les décisions de taxation

Aucun recours contre les décisions de taxation de l'office de conciliation n'a été déposé par devant le Tribunal administratif fédéral durant l'année.

Avec quatre jugements, tous les recours pendants de l'année précédente ont été traités par le Tribunal administratif fédéral. La plupart des recours ont été déposés contre les décisions de taxation lesquelles ont été établies selon l'ancien règlement sur les émoluments (avant août 2011).

Le Tribunal administratif fédéral mentionnait dans ses considérants que le nouveau règlement sur les émoluments, de par l'abandon de la différenciation entre prestataires, cas court et cas normal, était moins rigide et correspondait mieux aux dispositions sur les contributions. Les émoluments établis selon la complexité, le temps investi et la valeur litigieuse se situent entre CHF 200.– et CHF 3'000.–. Ils se fixent en principe au cas par cas et sont compatibles non seulement avec le principe de la couverture des coûts mais également avec le principe d'équivalence. Les décisions de taxation ne violent ni le principe de légalité ni le principe de la couverture des coûts. Dans certains cas, le principe d'équivalence a toutefois été partiellement violé. Le principe d'équivalence concrétise le principe de proportionnalité pour les contributions publiques et veut dire qu'un émolument concrètement demandé ne saurait manifestement être disproportionné à la valeur objective de la prestation administrative. En

particuliers, des émoluments qui dépassent 20 à 60 fois la valeur litigieuse violent le principe d'équivalence. Ceci vaut aussi lorsque le temps de travail investi pour traiter une plainte dépasse largement la moyenne.

... sur les conditions de recevabilité

Le Tribunal administratif fédéral, par son jugement du 11 octobre 2012, a pris position sur les tentatives d'accords manquées comme conditions de recevabilité selon l'article 5 du règlement de procédure. Il a appuyé la pratique de l'office de conciliation qui dit qu'une tentative d'accord est manquée lorsqu'un fournisseur de services de télécommunication ou de services à valeur ajoutée ne réagit aux réclamations d'une cliente ou d'un client seulement par une réponse écrite avec de simples explications ou par une lettre standard, sans prendre en considération les prétentions ou propositions de la cliente ou du client. Le facteur décisif étant le manque de volonté du prestataire de trouver un arrangement. Selon le Tribunal administratif fédéral, une procédure de conciliation ne peut seulement être introduite lorsqu'il est clair que la tentative d'arrangement a effectivement échoué. Le Tribunal administratif fédéral confirme au passage la pratique de l'office de conciliation selon laquelle les fournisseurs de services à valeur ajoutée doivent prendre part à la procédure de conciliation même s'ils ne sont que des exploitants de plates-formes techniques et non des prestataires de services exécutés par eux-mêmes.

Rétrospective et rapport sur les chiffres

Nombre de conciliation

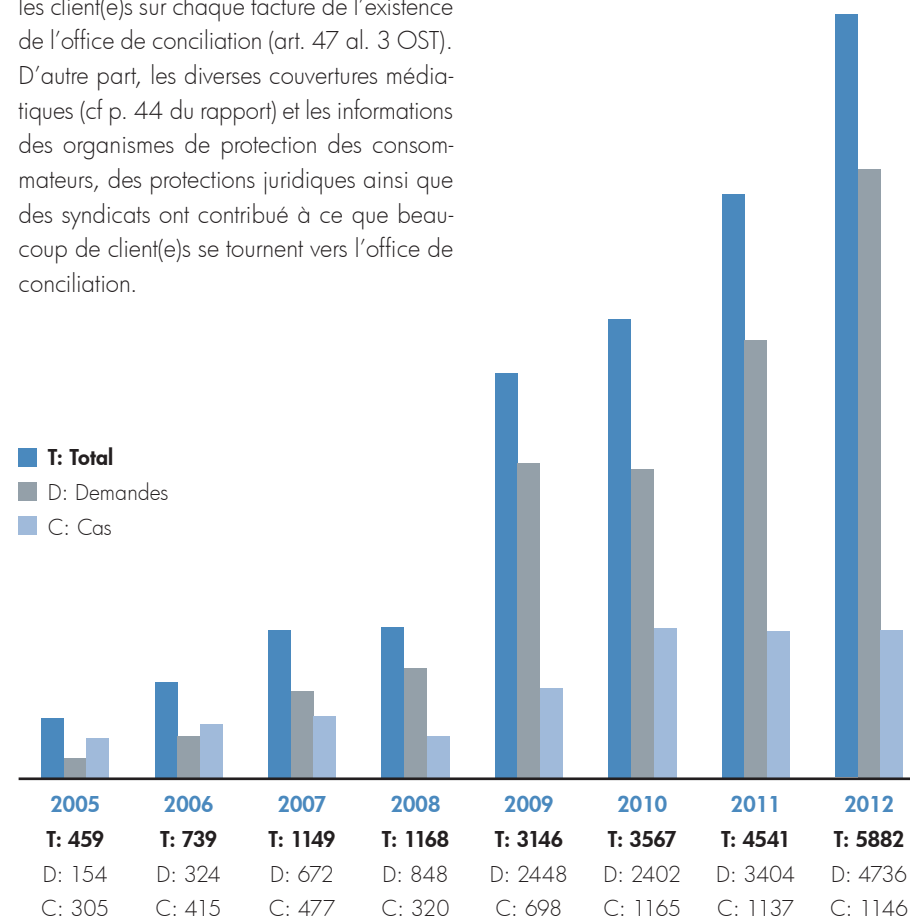
	2012	2011	2010	2009	2008
Cas et demandes	5882	4541	3567	3146	1168
Demandes d'information / conseils	4736	3404	2402	2448	848
Demandes clôturées	4517	3179	2171	2174	–
Demandes devenues cas	791	618	517	437	–
Documents non fournis	1486	1599	1339	1248	–
Retrait du client avant la prise de position	322	253	223	325	–
Incompétence	163	104	92	164	–
Demandes par téléphone (depuis le 1er août 2011)	1807	605	–	–	–
Demandes pendantes à la fin de la période	219	225	231	274	–
Cas	1146	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	301	275	164	6	17
Clôturés pour incompétence après l'introduction de la procédure (depuis 1.7.2012)	15	–	–	–	–
Clôturés par une proposition de conciliation	643	539	686	474	134
Conciliations ayant abouti	482	142	234	427	119
Conciliations n'ayant pas abouti	161	94	98	47	15
Cas courts (jusqu'au 31.12.2011)	–	303	354	–	–
Taux de réussite	482 (75%)	445 (83%)	588 (86%)	427 (90%)	119 (89%)
Cas pendants à la fin de la période	187	323	315	218	133

Durant l'année d'exercice, en totalité 5'091 personnes se sont tournées vers l'ombudscom (2011: 3'923). Ainsi, 424 client(e)s par mois ont consulté l'office de conciliation. Nous avons reçu 1'146 cas (2011: 1'137) et 4'736 demandes (2011: 3'404). En

comparaison avec l'année précédente, il s'agit d'une augmentation de 30% des cas et des demandes.

L'augmentation du nombre de personnes qui se sont adressées à l'office de conciliation des télécommunications 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 (cf p. 44 du rapport) 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 une association constituée des 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 5'091 personnes qui ont eu recours à l'ombudscom pendant l'exercice annuel, il en a résulté 4'736 demandes. Cela représente 80% de l'ensemble des cas et des demandes (5'882). Le nombre de demandes a, en comparaison avec l'année précédente, augmenté de plus de 40% (2011: 3'404).

Au 31 décembre 2012, 93% de ces 4'736 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.

Les simples demandes téléphoniques de clientes ou clients auxquelles pouvaient être donné un renseignement sur la procédure de conciliation ont été aussitôt closes en tant que demandes car aucune autre mesure ne devait être prise. Les 1'807 clientes et clients qui se sont annoncés par téléphone à l'ombudscom afin de demander des informations et des renseignements composaient plus d'un tiers de toutes les demandes.

Il est également frappant de noter que 1'486 demandes ont été clôturées en raison de documents non fournis. Elles composent 30% de toutes les demandes. En font également partie les demandes des client(e)s qui n'étaient pas correctement informés sur l'activité d'om-

budscom. Ils partaient souvent du principe que l'ombudsman et l'office de conciliation représentaient leurs intérêts contre le fournisseur de service de télécommunication et/ou à valeur ajoutée ou qu'ils pouvaient résoudre leurs problèmes immédiatement. 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 fait 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 partaient du principe, comme déjà mentionné plus haut, que l'ombudscom défendait leurs intérêts et qu'ils ne devaient plus rien entreprendre dans cette affaire. Ainsi, ils ne déposaient pas de procédure de conciliation auprès d'ombudscom et la demande était clôturée. Tout juste 80% de toutes les demandes ont été clôturées sans qu'une procédure ait pu être intro-

duite. Une raison pour cela réside également dans le fait que les client(e)s, sur recommandation de l'ombudscom (en cas de défaut des conditions de recevabilité), contactent par écrit le fournisseur de télécommunication ou de services à valeur ajoutée permettant ainsi aux parties de trouver un accord. Les conditions de recevabilité étaient remplies pour seulement 17% des demandes, qui ont ainsi pu être introduites formellement et facturées. Les nombreuses demandes clôturées mènent à de fortes dépenses administratives qui ne peuvent pas être facturées séparément et qui doivent dès lors être couvertes par les émoluments de procédure. Ceci place de plus en plus l'office de conciliation devant un gros défi.

A la fin de l'année d'exercice, le nombre de demandes pendantes était, malgré la sensible augmentation de demandes, plus ou moins identique à celui de l'année précédente avec 219 demandes (2011: 225).

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 5'091 personnes qui se sont tournées vers l'office de conciliation pendant l'exercice annuel, 1'146 cas ont émergé, ce qui correspond à 20% de l'ensemble

des cas et des demandes (5'882). 791 demandes sont devenues des cas. Les 335 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 1'137 cas de l'année précédente, on constate cette année une légère hausse de 9 cas. Pour la fin de la concernée par le rapport annuel, 959 cas ont pu être clôturés. 187 cas étaient encore pendants.

Cas pendants

A la fin du rapport annuel, 187 des 1'146 cas étaient encore pendants, ce qui correspond à un recul de 40% (2011: 323). Ceci est particulièrement remarquable compte tenu du nombre inchangé de collaboratrices et collaborateurs en fonction depuis 2011. En outre, l'ombudscom effectue des considérations juridiques plus détaillées lors de l'élaboration des propositions de conciliation. L'office de conciliation a travaillé de manière plus efficace, ce qui a alourdi les émoluments de procédure. Ceci est principalement dû à la suppression des cas dits courts. Par la renonciation à l'échange d'écriture supplémentaire, il reste plus de temps pour l'élaboration des propositions de conciliation.

En comparaison avec l'année précédente, le nombre d'affaire pendante a diminué sur la fin de l'année. Alors que 107 cas étaient encore en attente de traitement par l'ombuds-

com l'année précédente, il n'y en avait seulement 21 cette année.

Pour le reste des 166 cas pendants, l'office de conciliation attend soit une réaction des fournisseurs de services de télécommunication ou à valeur ajoutée, soit celle des client(e)s. Pour 13 cas, l'office de conciliation attendait une réaction du prestataire ou du/de la client(e), dans 77 cas il n'y avait pas encore eu de réaction du prestataire ou du/de la client(e) sur la proposition de conciliation et dans 6 cas il manquait encore la prise de position du fournisseur de services de télécommunication ou de services à valeur ajoutée. Il est frappant de constater que le nombre de cas en attente de la prise de position du fournisseur de services de télécommunication ou de services à valeur ajoutée a diminué (2011: 110) malgré la réduction de 30 à 20 jours du délai de prise de position.

Réussite des procédures de conciliation

L'office de conciliation a rédigé une proposition de conciliation dans 643 cas, ce qui représente une augmentation de 20% par rapport à l'année précédente (2011: 539). Sur les 643 propositions de conciliation élaborées, 161 ont été refusées par une ou les deux parties et ainsi la conciliation a échoué. Dans les 482 autres cas, la proposition de conciliation élaborée par l'office de conciliation a été acceptée par les deux parties et elle pouvait être ainsi clôturée avec succès. Ceci correspond à un taux de réussite de 75% qui est quelque peu inférieur à celui de

l'année précédente (2011: 83%). Cela est dû au fait que l'office de conciliation ne propose dans ses conciliation aucun compromis du prestataire s'il a agi correctement. Un client ne doit pas se voir récompensé d'avoir saisi l'office de conciliation alors qu'il a eu un comportement fautif et que le prestataire a agi correctement. En outre, les fournisseurs de services de télécommunication et de services à valeur ajoutée suivent mieux les prescriptions légales, ce qui mène à moins d'écarts de leur part. De plus, certains fournisseurs de services de télécommunication et de services à valeur ajoutée ne prennent pas part à la procédure de conciliation malgré leur obligation légale ou refusent de contrôler la proposition de conciliation, respectivement de la signer. Un fournisseur de services de télécommunication en particuliers, contre lequel plusieurs demandes de conciliation étaient introduites, collaborait avec l'office de conciliation mais finalement refusait toujours les propositions de conciliation. Il s'opposait aux client(e)s après chaque introduction de procédure de conciliation et ne voulait ainsi pas accepter les propositions de conciliation.

Retraits de demande de conciliation

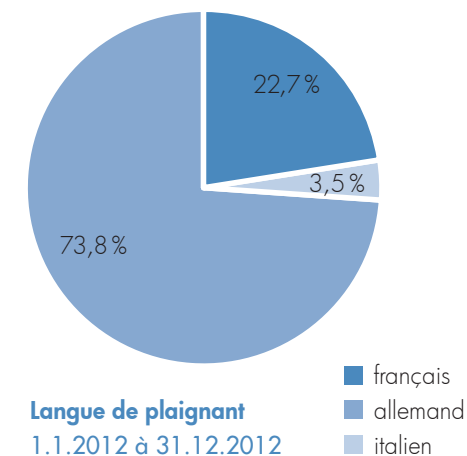
Durant l'année d'exercice, le nombre de retraits de demande de conciliation par les client(e)s est passé de 275 pour l'année précédente à 301. La tendance, déjà constatée l'année précédente, à prendre contact avec les clients par le biais des fournisseurs de services de télécommunication et de services

à valeur ajoutée après l'introduction de la procédure de conciliation s'est confirmée durant l'année d'exercice. Par cette pratique, les fournisseurs de services de télécommunication et de services à valeur ajoutée s'efforçaient de trouver un arrangement en dehors de la proposition de conciliation, ce qui réduisait les coûts de procédure. Les client(e)s retiraient la demande de conciliation lorsqu'un accord pouvait être trouvé. S'ils ne retiraient pas la demande de conciliation, l'office de conciliation en élaborait une avec de courtes considérations.

L'introduction de la procédure incitait les prestataires à contacter les client(s) afin de trouver un arrangement entre eux. C'est ainsi que des accords ont été favorisés par l'introduction de la procédure. Si le nombre de tels retraits était ajouté au nombre de procédure de conciliation réussie grâce à une proposition de conciliation, le taux de réussite serait de 83%.

Incompétence après l'introduction de la procédure de conciliation

Depuis le 1er juillet 2012, les procédures de conciliation clôturées pour incompétence après l'introduction de la procédure de conciliation ont été enregistrées statistiquement. Cela inclut les cas dans lesquels les fournisseurs de services de télécommunication et de services à valeur ajoutée concluent un accord écrit après l'introduction de la procédure de conciliation, de sorte que le litige de droit civil tombe. Si l'accord incluait tous les points du litige, l'office de conciliation devait



clôturer la procédure de conciliation sans élaborer de proposition de conciliation. Le fait qu'aucune proposition de conciliation n'était élaborée, les frais de procédure étaient ainsi réduits.

Valeur litigieuse

La valeur litigieuse est recensée statistiquement depuis 2007 et s'est réduite durant l'exercice annuel à CHF 413.- (2011: CHF 424.-; 2010: CHF 740.-; 2009: CHF 937.-, 2008: 1'200.-, 2007: CHF 750.-). Cela s'explique par le fait que l'office de conciliation a acquis une plus grande notoriété. Ainsi les client(e)s s'adressent à l'office de conciliation souvent sans ou avec un montant litigieux très bas. Il ne faut pas constater une tendance, mais plutôt une répartition aléatoire sur les différentes années.

Langue et nature du plaignant

Sur les 5'882 demandes et cas parvenus à l'ombudscom, 73,8% sont en allemand, 22,7% sont en français et 3,5% sont en italien. Par rapport à l'année précédente, les cas et demandes en allemand et en italien ont augmenté respectivement de 1,2% et 0.4%. Les cas et demandes en français se sont réduits de 1,6%.

Seul 252 demandes et cas provenaient d'entreprises (4,3%), tous les autres de personnes privées.

Motifs de plaintes

Prestations de service non demandées / démarchage à domicile

On remarque dans l'année d'exercice la forte augmentation à 1'805 des différents portant sur des prestations de service non demandées et de démarchage à domicile. Alors que l'année passée nous comptons 965 plaintes, le nombre de plaintes dans ce domaine a, cette année, presque doublé. Ces motifs de plainte constituent presque un tiers de toutes les plaintes. On entend par-là la conclusion de contrats non souhaités par téléphone (1'669 plaintes) ou à domicile (136 plaintes) avec un autre prestataire de services de télécommunication. Comme motifs de plaintes, on trouve également les révocations des contrats conclus à domicile, ce que les prestataires de services de télécommunication n'acceptaient pas. La plupart des plaintes sont dues à l'activité d'un prestataire de services de télécommunication.

La plupart des gens – en particulier dans le domaine de la téléphonie fixe – ayant déjà des contrats avec d'autres fournisseurs de services de télécommunication, le démarchage a rapidement fonctionné.

Les fournisseurs de services de télécommunication démarchaient soit à domicile soit par téléphone, pour des abonnements internet, de télévision, de téléphone mobile et de téléphones.

Contrats conclus par téléphone

Les client(e)s qui ont conclu involontairement un contrat par téléphone le remarquent en général pour la première fois à la réception de la première facture. Ils étaient surpris du prétendu contrat. Certains se sont plaints qu'ils n'avaient pas signé un contrat mais seulement ordonné des documents. D'autres mentionnaient qu'ils n'avaient pas été informés qu'il s'agissait d'un autre prestataire. Les client(e)s concluent en général un contrat de présélection. Les appels sont facturés aux tarifs du nouveau fournisseur de services de télécommunication, mais les clients reçoivent toujours une facture du fournisseur d'origine de la ligne fixe (frais fixes). Les abonnements de téléphone mobile, internet, et/ou de télévision étaient concernés. Dans l'année d'exercice, se sont également accumulées les plaintes de personnes satisfaites de leur présélection, mais qui ont conclu involontairement un nouvel abonnement avec un prestataire chez qui elles étaient déjà clientes pour une présélection. Comme peu de personnes le savent, 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 sur les télécommunications 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 par-

ties 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 4.1 ss 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 com-

Motifs de plaintes

	2012	2011	2010	2009	2008
Blocage, annulation du service, résiliation du contrat (taxe), conditions générales	1344	1163	957	745	344
Qualité de la prestation, service clientèle	643	540	594	738	338
Facturation	1127	805	514	397	200
Services à valeur ajoutée	568	345	554	807	143
Prestation de service non demandée, marketing par téléphone, démarchage à domicile	1805	965	442	91	53
Problèmes d'antenne	–	–	–	–	4
Harcèlement / Publicité non souhaitée (dès le 1.1.09)	60	17	12	29	–
Vols (dès le 1.1.2009)	13	6	6	8	–
Portage de numéro (dès le 1.1.2009)	30	17	28	7	–
Roaming (dès le 1.1.2009)	122	168	71	52	–
Radio / Télévision (dès le 1.1.2009)	9	22	27	26	–
Divers	161	493	362	246	86

merciale (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 services 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.

En cas de litige et sur demande, le fournisseur de services de télécommunication doit fournir dans les 10 jours ouvrables l'ensemble de l'enregistrement, qui comprend la conversation commerciale et la partie sur laquelle la conclusion du contrat a été faite. Sinon, le fournisseur de services de télécommunication doit annuler à ses propres frais la présélection dans un délai de cinq jours ouvrables et

remettre la situation dans son état d'origine à ses propres frais. (ch. 4.5 Annexe 2 de l'Ordonnance de la Commission fédérale de la communication). L'apport de l'enregistrement est une condition à la distribution d'un mandat de présélection par le fournisseur de services de télécommunication au prestataire originaire afin que l'installation puisse se réaliser (ch. 4.1 Annexe 2 de l'Ordonnance de la Commission fédérale de la communication). Dans la plupart des cas, le fournisseur de services de télécommunication ne fournissait ni aux client(e)s ni à l'office de conciliation la conversation commerciale ou au moins l'enregistrement incomplet. Ceci aurait pour conséquence que le fournisseur de services de télécommunication devrait remettre à ses propres frais la situation dans son état original. Toutefois, la plupart des prestataires ne se conformaient pas à cette obligation. Dans ces conditions, une appréciation globale de la validité du contrat n'était pas possible. 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. Par conséquent, si la remise de l'enregistrement de la conversation (complet) devait manquer, ceci serait mis à la charge du fournisseur de services de télécommunication dans la proposition de conciliation.

Si l'enregistrement de la conversation complète n'a pu être vérifié, il est de plus en plus

constaté que les clients ont d'abord été submergés d'informations sans pouvoir réellement participer à la discussion.

En indiquant que les frais de base sont toujours dus à l'ancien fournisseur et que les prestations pour les client(e)s sont fournies par l'ancien prestataire, les fournisseurs de services de télécommunication laissent présager aux clients qu'il s'agissait d'une offre du prestataire d'origine. Ainsi, l'inscription ultérieure n'était pas modifiée pendant la confirmation de la conclusion du contrat avec un autre fournisseur de services de télécommunication. L'ombudsman arrive dans ce genre de cas à la conclusion que les client(e)s se trouvent manifestement dans un cas d'erreur et le contrat devrait ainsi être nul. Il 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 de changement de prestataire et à propos de l'enregistrement des conversations téléphoniques.

Les client(e)s se sont engagés juridiquement. La simple méconnaissance de la validité d'un contrat oral n'est pas suffisante pour qu'un contrat soit considéré comme nul.

L'obligation de fournir la conversation comprend – comme mentionné – seulement les demandes de présélection. Les autres conversations téléphoniques contractuelles (Téléphone portable, TV, Internet) ne doivent pas, selon la loi, être enregistrées.

De plus, il n'existe actuellement aucun droit de révocation en cas de contrat conclu par téléphone, au contraire des contrats conclus

par démarchage à domicile. Dans le cadre des modifications du droit des obligations, une extension du droit de révocation au démarchage par téléphone est prévue. Plusieurs prestataires accordent toutefois déjà aujourd'hui un droit de révocation de sept jours en cas de contrat conclu par téléphone. Beaucoup de client(e)s ne sauvegardent toutefois pas ce délai. En effet, ils ne savaient pas qu'ils avaient conclu un contrat, de sorte qu'ils ne conservent par le courrier reçu et le jettent sans l'ouvrir. Ainsi, ils ne font pas usage du délai de révocation. L'ombudsman conseille dès lors aux client(e)s de contrôler les courriers publicitaires reçus. Il salue ainsi à cet égard la révision de la loi qui prévoit un droit de révocation pour les contrats de démarchage par téléphone.

Exemple de cas

Contrat de présélection conclu par téléphone

Madame X a reçu le 23 juillet 2012 un téléphone de la part du prestataire de services de télécommunication. Il en a découlé la conclusion d'un contrat de présélection avec son époux. Monsieur et Madame X sont partis en voyage en Allemagne durant quatre semaines et ont pris connaissance de la confirmation de présélection ainsi que les informations sur le droit de révocation du 25 juillet 2012 seulement à leur retour le 10 septembre 2012. Madame X a pris contact le 20 septembre 2012 avec le prestataire de télécommunication, lequel lui a proposé un rabais pour trois numéros alle-

mands ou de changer d'abonnement. Le 23 septembre 2012, Monsieur et Madame X ont contesté par écrit auprès du prestataire avec pour arguments de ne pas avoir conclu de contrat et dès lors de ne pas vouloir payer les factures y relatives. Aucun accord n'a pu être trouvé et l'office de conciliation a été saisi. Après l'ouverture de la procédure de conciliation, le prestataire a contacté Monsieur X et lui a proposé de réduire la durée du contrat de 24 à 12 mois. Monsieur X a confirmé sa volonté de résilier le contrat.

Un contrat peut être conclu entre un prestataire de services de télécommunication, un client ou une personne de représentation lorsque les parties ont réciproquement et d'une manière concordante, manifesté leur volonté et qu'elles se sont mises d'accord sur les points essentiels du contrat. La forme écrite n'est pas nécessaire dans le domaine de la télécommunication, de sorte que les contrats peuvent également être conclus oralement (art. 1 CO ss.). Madame X est l'épouse du propriétaire du raccordement et représente ainsi légalement l'union conjugale (art. 166 Code civil suisse, SR 210). Elle pouvait dès lors conclure un contrat de présélection pour son époux. L'ombudsman peut contrôler dans quelle mesure les parties s'étaient mises d'accord sur les parties essentielles du contrat au moyen de l'enregistrement téléphonique qui doit être fourni par le prestataire. Afin que les consommateurs puissent attaquer plus facilement un contrat de présélection contesté, le prestataire est obligé de fournir dans les dix jours, en cas de litige et sur demande, toute

la conversation téléphonique. S'il ne remplit pas cette obligation, il doit remettre la situation dans son état initial à ses propres frais dans un délai de 5 jours (ch. 4.5 annexe 2 ordonnance de la ComCom).

Selon la conversation téléphonique, il ressort que Madame X a interrompu l'opératrice lorsque celle-ci était sur le point de l'informer de son droit de révocation. Madame X a déclaré qu'elle trouvait bien de se faire envoyer les documents par écrit. Comme l'opératrice n'a finalement pas donné d'information sur la révocation, l'ombudsman en déduit que Madame X ne s'est pas rendu compte qu'elle était en train de conclure un contrat, mais pensait plutôt avoir simplement commandé des documents. L'inscription standardisée auprès du prestataire a donc eu lieu après l'entretien de conseil. A ce moment, Madame X a clairement été informé de la conclusion du contrat et du droit de révocation, de sorte qu'elle aurait dû remarquer qu'elle concluait un contrat. L'ombudsman aurait apprécié que des informations complètes et transparentes sur les modalités de la révocation soient déjà données durant la phase de conseil.

Dans le cas d'espèce, Monsieur et Madame X ont contesté par écrit du 23 septembre 2012 la conclusion du contrat auprès du prestataire de télécommunication. Dans le cadre des contrats conclus par téléphone, les client(e)s n'ont pas encore à disposition un droit de révocation tel que c'est le cas pour le démarchage à domicile. Le prestataire garantissait pour les contrats conclus par télé-

phone un droit de révocation semblable à celui existant dans le démarchage à domicile au sens des articles 40a ss. CO. Par conséquent, le prestataire devait informer par écrit du droit de révocation et les client(s)e doivent exercer ce droit dans les sept jours suivant la conclusion du contrat et la prise de connaissance par écrit de ce droit. La confirmation d'inscription ainsi que l'avis du droit de révocation du 25 juillet 2012 ont été envoyés par le prestataire à la fin juillet, de sorte que les documents devaient arriver dans la sphère de possession de Monsieur et Madame X au début du mois d'août. Le droit de révocation est connu, selon le cours ordinaire des choses, lorsque les informations sur le droit de révocation entre dans la sphère d'influence des clients. Un voyage de quatre semaines ne devrait pas être considéré comme usuel. Aussi, le prestataire pouvait partir du principe que Monsieur et Madame X avaient pris connaissance du droit de révocation et qu'ils n'en avaient pas fait usage. La contestation du contrat en date du 23 septembre 2012 a été faite trop tard.

L'ombudsman en a conclu que les deux parties étaient sources du litige et a considéré, selon les circonstances, la proposition du prestataire de réduire de moitié la durée du contrat comme appropriée.

Problème: Les contrats peuvent être conclus par oral, aucun droit de révocation n'est toutefois prévu par la loi dans ce cas. De nombreux client(e)s ne se rendent pas encore compte qu'ils concluent des contrats au

cours de ces conversations, respectivement qu'ils changent d'opérateur.

Conseils: Assurez-vous durant la conversation téléphonique qu'il ne s'agit pas de conclure un contrat avec un autre opérateur. Vous n'êtes pas obligés de répondre aux questions de votre interlocuteur et vous pouvez à tout moment clore la conversation. Si vous deviez toutefois avoir répondu à des questions par «oui», mais que vous ne souhaitez pas conclure de nouveau contrat, ne jetez pas les documents envoyés par le prestataire.

Contrôlez les documents, même si vous pensez qu'il ne s'agit que de publicité. S'il devait s'agir d'une confirmation d'inscription, contactez le prestataire. La plupart des prestataires offre un droit de révocation de sept jours pour les contrats conclus par téléphone comme dans le cadre du démarchage à domicile. Contestez le plus rapidement possible par recommandé auprès du prestataire et révoquez le contrat. Gardez une copie de la lettre de révocation et la quittance postale du recommandé comme moyens de preuve.

Contrats conclus par démarchage à domicile

Les client(e)s qui ont conclu involontairement un contrat à domicile relatent fréquemment les fausses informations données par le représentant. Ils racontent qu'un vendeur leur avaient rendu visite à la maison et qu'ils auraient signé un document. Ce vendeur se serait présenté comme collaborateur du prestataire

d'origine et aurait présenté des documents à signer comportant le logo du prestataire d'origine ou n'aurait pas été explicite sur le changement de prestataire, respectivement sur la conclusion du contrat. Certains se plaignent également qu'ils n'ont reçu aucune copie du document signé, soit du contrat et qu'ils n'ont pas été informés du droit de révocation.

L'article 40a ss. CO prévoit un droit de révocation pour le démarchage à domicile. Le délai de révocation doit être exercé par écrit dans les sept jours dès la conclusion du contrat et dès la connaissance du droit de révocation. Les client(e)s doivent être informés par écrit sur la forme et le délai du droit de révocation. En cas de contrat révoqué, les prestations reçues doivent être restituées.

Les contrats envoyés à l'ombudsman contiennent pour la plupart une indication du droit de révocation. En cas de démarchage à domicile contesté, les circonstances et les informations manquantes qui ont conduit à la conclusion du contrat ne peuvent malheureusement pas être contrôlées au moyen de l'enregistrement de la conversation comme c'est le cas pour le démarchage par téléphone pour des contrats de présélection. Les client(e)s qui se plaignaient du manque d'information à la conclusion du contrat, recevaient un double du contrat avec une indication du droit de révocation. L'ombudsman prévoyait pour cela un terrain d'entente. Lorsque les client(e)s ne recevaient pas de copie de leur contrat, le délai de révocation de sept jours débutait seulement à la connaissance par le client de la conclusion du contrat ainsi que du droit de

révocation, de sorte que le contrat pouvait être révoqué. Les frais de conversations doivent être payés par les client(e)s s'ils ont utilisé les prestations.

L'ombudsman ne voit aucun autre besoin de réglementation dans le cadre du démarchage à domicile. Un droit de révocation est à disposition des client(e)s. Il conseille ainsi aux client(e)s de toujours demander une copie du document signé et de ne rien signer en cas de doute.

Exemple de cas

Contrat de démarchage à domicile et révocation du contrat

Une collaboratrice d'un prestataire de services de télécommunication a rendu visite à Madame X à son domicile. Celle-ci a signé trois contrats (internet, réseau fixe et tv). Monsieur X, en tant que propriétaire du raccordement, a rencontré la collaboratrice dans les escaliers et a fait usage de son droit de révocation oralement. La collaboratrice a informé Monsieur X que la révocation orale était suffisante. Le prestataire a toutefois activé le service et a transmis les factures pour les trois abonnements à Monsieur X. Madame et Monsieur X ont révoqué les contrats un mois après leur conclusion. Le prestataire a refusé la révocation tardive et a confirmé la conclusion des contrats. Les époux X n'étaient pas d'accord avec ce procédé, et n'ayant pas pu trouver d'arrangement avec le prestataire, ont saisi l'office de conciliation.

Après l'introduction de la procédure, le prestataire a proposé de réduire la durée du

contrat de 24 à 12 mois. En cas de résiliation anticipée, le prestataire demandait toutefois la totalité des frais de résiliation.

Les parties se sont exprimées différemment sur les déclarations faites par la collaboratrice au sujet de la révocation. N'étant pas possible de contrôler les différentes versions, l'ombudsman devait laisser la question ouverte de savoir si la collaboratrice avait effectivement informé Monsieur X de la possibilité ou non de révoquer un contrat par oral.

L'art. 40a ss. CO régit le droit de révocation en cas de démarchage à domicile. Les client(e)s doivent être informés par écrit du délai et de la forme pour faire valoir leur droit de révocation. La révocation doit être faite dans les sept jours et commence à courir dès que l'acquéreur a proposé ou accepté le contrat et a pris connaissance par écrit de son droit de révocation. Si l'acquéreur a révoqué le contrat, les parties doivent rembourser les prestations reçues, respectivement doivent dédommager l'autre partie.

Pour les trois contrats signés par Madame X, le droit de révocation est indiqué selon les dispositions suivantes: «Nous vous rendons attentifs à votre droit de révocation selon l'article 40b CO: vous pouvez retirer votre demande de contrat ou la déclaration d'acceptation dans les sept jours sans donner de raisons par écrit (lettre, fax, e-mail). Pour préserver votre délai de révocation, la date du timbre postal fait foi. La révocation est à envoyer à: Nom du prestataire, Rue, NPA, Lieu.» Le prestataire ayant mentionné dans le contrat, par écrit, la forme et le délai du droit

de révocation, les prescriptions légales sont respectées. Madame X, en signant les contrats, a également signé les informations sur le droit de révocation et aurait dû en prendre connaissance. De plus, il appert que Madame X n'aurait pas mentionné durant sa conversation avec le service client du prestataire qu'elle ne désirait pas le contrat. Durant la discussion, elle a notamment confirmé avoir reçu le contrat et les conditions générales et a confirmé ne pas avoir d'autres questions. Par conséquent, l'ombudsman est arrivé à la conclusion que les contrats n'ont pas été révoqués dans les formes. Il a proposé d'étendre l'offre du prestataire en ne facturant les frais de résiliation anticipée que sur la durée du contrat passant de 24 à 12 mois. Ainsi, le contrat d'internet a été résilié de manière anticipée pour CHF 550.– de frais, au lieu de CHF 1'100.–, le contrat de téléphonie a été résilié pour CHF 230.– au lieu de CHF 460.– le contrat de télévision pour CHF 140.– au lieu de CHF 280.–.

Problème: *En raison des prescriptions légales de l'article 40a ss. CO, les prestataires ne doivent pas accepter la révocation orale d'un contrat conclu lors d'un démarchage à domicile.*

Conseils: *Révoquez le contrat conclu lors d'un démarchage à domicile par écrit, de préférence par recommandé, dans le délai de sept jours et conservez pour preuve une copie de la demande de révocation ainsi que la quittance postale du recommandé.*

Blocage, annulation, résiliation, conditions générales

Les plaintes dans ce domaine ont augmenté de 15% à 1'344 (2011:1'136). Ce motif de plainte représente avant tout les litiges en lien avec une résiliation et les conditions de résiliation. Cela concerne en particulier les délais de résiliation et les frais de traitement en cas de résiliation anticipée, mais également le problème du déverrouillage du SIM-Lock après une résiliation dans les délais et le blocage du raccordement.

La problématique du délai de résiliation et des frais de résiliation est touchée lorsque les contrats sont résiliés par une partie avant la durée minimale du contrat ou après cette durée minimale, mais pendant la durée de prolongation automatique (Rollover). Les raisons qui justifient une résiliation anticipée sans frais sont contenues dans les conditions générales du prestataire. Ces conditions générales prévoient habituellement un juste motif afin que le contrat puisse être résilié sans frais. Toutefois, ces justes motifs sont en général à la discrétion du fournisseur de service de télécommunication. Dans les cas sans juste motif, les prestataires se voient habilités à imposer des frais de résiliation aux client(e)s. L'ombudsman ne considère toutefois pas l'imposition de frais de résiliation dans tous les cas comme justifiée.

Exemple de cas

Résiliation anticipée pour cause de mauvaise couverture de réseau après un déménagement

Madame X possède un abonnement de téléphone mobile. Après son déménagement, elle a remarqué qu'il n'y avait pas de réseau à son nouveau domicile et en a donc informé le prestataire. Le service client a renvoyé Madame X aux conditions générales en la sommant de payer. Pour cette raison, Madame X a résilié de manière anticipée son abonnement par recommandé du 28 avril 2012 pour le 31 juillet 2012. Le prestataire lui a facturé les frais de résiliation. Madame X n'étant pas d'accord avec cela et ne trouvant pas d'arrangement avec le prestataire, elle a saisi l'ombudscom.

La carte de couverture de réseau du prestataire indique que le nouveau domicile de Madame X se trouve dans un lieu en manque de réseau. Une couverture de réseau déficiente ne justifie pas une résiliation anticipée car le téléphone mobile est principalement utilisé comme mobile et ne remplace pas (encore) le téléphone fixe. Les zones en Suisse sont couvertes par les fournisseurs de réseau à 90%, et il peut arriver, pour des raisons topographiques ou de constructions, que chacun des trois réseaux présente des déficiences. Ceci ne peut pas être éliminé pour des raisons économiques ou de constructions. Une couverture totale du réseau ne peut être garantie par aucun prestataire, en particulier à l'intérieur des bâtiments où le prestataire ne peut pas avoir d'impact sur la

qualité du réseau en raison des matériaux de construction.

Dans le cas de Madame X, le changement de domicile a eu lieu après le terme contractuel et ainsi durant la période de prolongation automatique du contrat. Le déménagement dans un lieu avec un défaut de couverture du réseau n'est en général pas prévisible contractuellement pour les client(e)s. L'ombudsman est d'avis que les contrats, en cas de couverture défectueuse du réseau suite à un déménagement du client, devraient pouvoir être résiliés sans frais. Ceci en particulier si les client(e)s ont rempli la durée minimale contractuelle. Ainsi, l'ombudsman a proposé que Madame X ne doivent pas payer les frais de résiliation.

Problème: *Les prestataires de services de télécommunication ne garantissent pas une couverture parfaite du réseau et ne permettent pas aux clients de résilier le contrat sans frais en cas de défaut de couverture, même dans les cas où la durée minimale du contrat est écoulée.*

Conseil: *Assurez-vous de contrôler la couverture du réseau à votre domicile à la conclusion du contrat. En cas de déménagement, renseignez-vous auprès du prestataire de la qualité de réception au lieu de votre nouveau domicile et cherchez avec lui une solution si la réception n'est pas garantie. Si la couverture de réseau au nouveau domicile ne devait pas être suffisante, contactez le prestataire et essayez de résilier le contrat de manière anticipée sans frais.*

Résiliation durant la durée contractuelle minimale

Lorsque les client(e)s résilient sans juste motif durant la durée contractuelle minimale, l'imposition de frais de résiliation est spécialement justifiée lorsqu'on a pu profiter d'un téléphone portable ou d'un autre appareil à prix avantageux. Mais il est important de noter que les frais de résiliation sont imposés aux client(e)s au pro rata. Sinon la situation d'un client qui aurait résilié son contrat juste après sa conclusion serait meilleure que celle d'un client qui a respecté son contrat.

Lorsqu'un prestataire résilie de manière anticipée un contrat avant son terme, il faut tout d'abord contrôler si le contrat pouvait être résilié de manière anticipée selon les conditions générales. Les conditions générales de nombreux fournisseurs de services de télécommunication diffèrent, donc il n'y a pas de liste générale établie qui pourrait justifier la résiliation anticipée avec des frais de résiliation imposés par le fournisseur. L'ombudsman constate de plus en plus que les prestataires se servent de manière prématurée et injustifiée de l'instrument de la résiliation anticipée et de ses conséquences, bien qu'ils auraient d'autres possibilités à disposition pour revendiquer leurs prétentions (blocage du raccordement, rappel, introduction d'une procédure auprès d'une société de recouvrement, imposition du montant de base jusqu'à la fin du contrat).

Dans l'année d'exercice, un fournisseur de prestations de télécommunication a modifié sa pratique concernant les frais en cas de

résiliation anticipée: il ne présentait plus en cas de résiliation des frais fixes de CHF 500.– par exemple, mais spécifiait que les frais d'abonnement mensuels jusqu'à la fin du contrat étaient dus en une fois. Ceci a conduit à des frais de résiliation plus élevés en raison des abonnements Flatrate de plus en plus populaires. Ce changement de pratique préoccupe l'ombudsman car les montants très élevés apparaissent comme disproportionnés. Ceci peut être illustré par un exemple: un client possède un abonnement Flatrate à CHF 90.– par mois pour une durée de 24 mois. A la conclusion du contrat, il obtient à un prix avantageux un téléphone mobile pour CHF 250.–. Le client oublie de payer une facture et ne suit pas les rappels. Après douze mois, le prestataire résilie de manière anticipée le contrat pour non-paiement et impose au client des frais de résiliation pour les douze mois restant de CHF 1'080.–.

L'ombudsman est d'avis que ce changement de pratique ne résisterait pas au contrôle des tribunaux au sens de l'article 8 de la loi fédérale contre la concurrence déloyale (LCD, RS 241). Agit de façon déloyale celui qui, notamment, utilise des conditions générales qui, en contradiction avec les règles de la bonne foi prévoient, au détriment du consommateur, une disproportion notable et injustifiée entre les droits et les obligations découlant du contrat. A cet égard, le fait de prévoir que les frais de base soient à payer dans tous les cas jusqu'à la fin du contrat est une disproportion importante et injustifiée. Les frais

de résiliation de CHF 1'080.– n'ont aucun rapport avec l'avantage octroyé. A la place de la résiliation anticipée sous suite de frais, le prestataire devrait résilier pour la fin du contrat et engager la procédure de rappel pour le reste de la relation contractuelle.

Exemple de cas

Résiliation anticipée par le prestataire

Monsieur X avait deux contrats de téléphone mobile avec un prestataire de télécommunication. Un contrat de remboursement relatif au non – paiement d'un abonnement avait été conclu avec une société de recouvrement, ce qui n'avait jamais été contesté. Monsieur X pensait toutefois que le fait de payer un acompte mensuel réglerait toutes ses dettes auprès du prestataire. C'est pourquoi il n'a pas payé les factures de l'abonnement Flatrate. Le prestataire a donc résilié de manière anticipée l'abonnement en raison des mauvaises conditions de paiement et a facturé CHF 1'300.– de frais pour résiliation anticipée. Il a ensuite introduit une seconde procédure auprès d'une société de recouvrement. Monsieur X a contesté cet agissement et, n'ayant pas trouvé d'accord avec le prestataire, a saisi l'office de conciliation.

Les conditions générales du prestataire prévoient qu'un contrat ne peut être résilié de manière anticipée que pour justes motifs et que ces justes motifs sont déterminés selon l'appréciation du prestataire. Une résiliation immédiate est prévue lorsqu'il existe des doutes quant à la solvabilité du client(e).

L'insolvabilité du client représente selon les conditions générales un juste motif. Selon la doctrine et la jurisprudence, est reconnu insolvable celui qui n'a ni les moyens de s'acquitter de ses obligations échues, ni le crédit suffisant pour se procurer les fonds nécessaires. Afin de prouver que l'état d'un débiteur n'est pas que temporaire, il faut demander des actes de défaut de bien, l'ouverture d'une faillite ou un concordat.

Ainsi, le seul fait de rendre vraisemblable l'insolvabilité, ou le doute quant à l'insolvabilité, ne suffit pas. L'ombudsman est ainsi arrivé à la conclusion que l'insolvabilité comme juste motif de la résiliation ne peut être donnée que lorsqu'il existe d'autres éléments (acte de défaut de biens, ouverture d'une faillite) contre le débiteur et que l'insolvabilité est donc objectivement prouvée.

De plus, dans la pratique juridique, les conditions générales sont formulées de manière restrictive et, en cas de doute, au désavantage des utilisateurs. Ces principes devraient donc s'appliquer en particulier si les dispositions prévoient des sanctions pécuniaires pour les clients. La détermination de l'existence ou non d'un juste motif est du ressort unilatéral des fournisseurs de services de télécommunication et les clients sont donc livrés à leur appréciation. Par conséquent, cette disposition devrait aller à l'encontre de la jurisprudence fédérale.

En ce qui concerne les frais de résiliation facturés par le prestataire, ceci dépend du contrat conclu avec les clients. Il y est prévu qu'en cas de résiliation anticipée par le/la

client(e) ou par le prestataire, tous les frais d'abonnement sont dus jusqu'au terme du contrat. L'ombudsman est de l'avis que cette disposition, en rapport avec l'article 8 LCD ne résisterait pas au contrôle d'un tribunal. Selon l'article 8 LCD, agit de façon déloyale celui qui, notamment, utilise des conditions générales qui, en contradiction avec les règles de la bonne foi prévoient, au détriment du consommateur, une disproportion notable et injustifiée entre les droits et les obligations découlant du contrat. Lorsque le fournisseur de services de télécommunication prévoit que dans tous les cas les frais de base doivent être payés jusqu'au terme du contrat, il en ressort un important et injustifié déséquilibre. Le rapport de force joue clairement dans ce cas en faveur du prestataire de télécommunication. L'ombudsman considère les frais de résiliation comme justifiés lorsqu'ils correspondent au remplacement d'avantages accordés au client, tels que des rabais accordés pour un téléphone portable, et que le client résilie de manière anticipée. C'est selon l'appréciation du prestataire qu'il est défini si et quand un contrat peut être résilié de manière anticipée pour justes motifs. Dans tous les cas, les frais de résiliation sont disproportionnés par rapport à l'avantage accordé aux clients. Dans de tels cas, le prestataire de services de télécommunication peut en principe résilier pour le terme du contrat et procéder à la mise en demeure des frais liés à la fin du contrat. L'ombudsman considère injustifié le fait de revendiquer tous les frais de base comme frais de traitement

pour la résiliation anticipée jusqu'au terme du contrat.

Dans le cas d'espèce, il n'y avait pas de raisons objectives pour constater l'insolvabilité, de sorte que la résiliation anticipée par le prestataire de services de télécommunication n'était pas correcte. Dès lors, l'ombudsman arrive à la conclusion que le prestataire devrait réduire sensiblement le montant de CHF 1'300.– retiré auprès du bureau de recouvrement.

Problème: *Beaucoup de prestataires de services de télécommunication résilient de manière anticipée les contrats sous suite de frais en cas de retard de paiement, bien qu'ils aient à disposition d'autres moyens, tels que le blocage du raccordement ou l'envoi de rappels des factures. Cette résiliation anticipée peut parfois aboutir bien qu'il n'existe pas suffisamment de réglementation contractuelle à cet égard.*

Conseils: *Réglez les factures dans les délais et n'ignorez pas les rappels. En cas de difficultés de paiement, prenez contact avec le prestataire de services de télécommunication et cherchez avec lui une solution (ex. paiement escompté) afin d'éviter une résiliation anticipée des contrats par le prestataire de télécommunication.*

Résiliation durant la période de prolongation automatique de contrat

La plupart des contrats sont conclus pour une durée déterminée. Si aucune résiliation n'a

lieu durant le délai imparti, les conditions générales de nombreux prestataires prévoient que les contrats sont automatiquement prolongés principalement pour une année. Ce genre de contrat est nommé Rollover. Un tel contrat n'est résiliable que dans la période de préavis pour le terme du contrat prolongé. Les client(e)s ne sont plus au courant de la date de la conclusion de leur contrat en cas de relation contractuelle de plusieurs années. Ainsi, ni le délai de résiliation ni le terme du contrat ne leur sont connus. Lorsque les client(e)s résilient en dehors du délai de résiliation, les prestataires leur imposent en général des frais pour résiliation anticipée. Ces frais sont également imposés lorsque la résiliation est faite par le prestataire. L'ombudsman considère ces frais comme injustifiés. D'après lui, l'objectif des frais de résiliation anticipée doit résider dans le fait que le client a pu profiter d'un appareil à un prix avantageux à la conclusion du contrat et non par le fait que le contrat est résilié plus vite. Dans un tel cas de figure, la fidélité de la clientèle devrait plutôt être récompensée et les frais mensuels d'abonnement devraient permettre d'amortir le prix de l'appareil acquis. Si le client(e) résilie, les frais doivent servir à compenser la perte. 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.

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, selon 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.

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. Durant cette année d'exercice, deux 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).

Facturation

Parmi les motifs de plainte «facturation» se trouvent toutes les plaintes concernant les factures qui n'ont pas de rapport avec une résiliation, blocage de raccordement, service à valeur ajoutée ou des frais de roaming. 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 non respectées, ou encore du manque de clarté au niveau des factures.

Cela concerne également les client(e)s à qui on a facturé des prestations supplémentaires

malgré un abonnement Flatrate qui devraient prendre tout en compte. Ce problème est lié à la soi-disant politique Fair-Use-Policy du fournisseur de services de télécommunication. Il s'agit d'une disposition contractuelle par laquelle ils veulent se protéger contre l'utilisation excessive de l'offre de forfaits privé et commercial. Si l'usage privé s'écarte nettement de l'utilisation moyenne des abonnements forfaitaires Flatrate, les prestataires facturent, la plupart du temps après plusieurs avertissements, les prestations supplémentaires ou effectuent un changement d'abonnement. De telles clauses ne sont valables que si l'étendue de la modification et le potentiel événement sont prévus par le contrat. L'ombudsman doit juger au cas par cas dans quelle mesure les dispositions contractuelles remplissent ces conditions. C'est pourquoi il ne peut prendre aucune disposition générale. Il a toutefois noté que les conditions générales de certains fournisseurs de services de télécommunication prévoyaient une formulation trop large, ce qui pourrait aller à l'encontre des conditions susmentionnées. La validité de conditions générales préformulées est de plus restreinte par la règle des clauses insolites. Les clauses insolites sont exclues lorsque la partie faible n'en a pas été spécialement avertie. Selon l'avis de l'ombudsman, les modifications de contrat peu claires et insolites devraient être exclues des conditions générales. Dans de tels cas, le client(e) devrait avoir la possibilité de se départir du contrat de manière anticipée.

Exemple de cas**Fair-Use-Policy**

Madame X a conclu un contrat Flatrate Prepaid avec lequel elle pouvait entre autre téléphoner de manière illimitée toute la journée pour CHF 1.– par jour. Six mois plus tard, elle a reçu un SMS du prestataire qui l'informait qu'elle avait déjà téléphoné pour plus de 3'000 minutes et qu'elle en avait dès lors fait une utilisation excessive. Le prestataire de service renvoie au Fair-Use-Policy selon les conditions générales, d'après lesquelles 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. Madame X n'était pas d'accord avec ce procédé, et ne pouvant pas trouver d'accord avec le fournisseur, a saisi l'office de conciliation. La Fair-Use-Policy est une clause contractuelle qui décrit l'utilisation appropriée des forfaits. Selon cette dernière, les prestataires limitent l'emploi des offres forfaitaires privées en facturant son utilisation excessive. Les fournisseurs veulent ainsi éviter que les offres disponibles pour les personnes privées ne soient en réalité utilisées à des fins commerciales. Une adaptation du plan tarifaire après une utilisation excessive constitue une modification unilatérale du contrat par le prestataire. En principe, les parties sont liées au contenu du contrat. Elles peuvent toutefois convenir à la conclusion du contrat qu'une partie peut modifier unilatéralement le contrat. 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.

Le prestataire prévoit dans les conditions générales que le contrat Flatrate-Prepaid n'est disponible que pour les clients privés et pour un usage privé. En cas d'écarts importants par rapport à l'utilisation normale privée, le fournisseur de services de télécommunication se réserve le droit de désactiver les services forfaitaires pour en calculer le prix unitaire. L'ombudsman est d'avis qu'il s'agit d'une formulation ouverte et dès lors d'une clause d'ajustement indéterminée, ce qui ne devrait pas être conforme à la jurisprudence du tribunal fédéral. De plus, l'ombudsman indique que la validité des conditions générales préformulées est restreinte par le principe de la clause insolite. Si des dispositions insolites sont incluses dans les conditions générales, auxquelles la partie faible n'a pas été renvoyée, elles ne sont pas valables. Les clauses d'adaptation qui ne sont pas clairement définies par les conditions générales doivent être considérées comme insolites. Dans de tels cas, les client(e)s devraient avoir la possibilité de résilier de manière anticipée avant la coupure du Flatrate ou la conversion de leur abonnement en un autre plan tarifaire. 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.

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 au sujet d'une éventuelle limite d'utilisation et des modalités d'adaptation.*

Au cours du dernier trimestre de l'année, des plaintes ont été déposées sur l'introduction des frais pour la délivrance de la facture sur support papier. Certains prestataires ont instauré les frais de facturation sur papier en raison de la charge de travail administratif et du coût financier mais également en raison de la protection de l'environnement et ainsi afin d'encourager les factures électroniques. De nombreux client(e)s ne sont pas d'accord avec ce procédé et demandent toujours une facturation gratuite sur format papier. En principe, l'ombudsman salue les efforts déployés par les fournisseurs de services de télécommunication en mettant leurs pratiques en conformité avec l'aspect environnemental. Néanmoins, les changements généraux de pratique ne devraient pas conduire à la mise à l'écart de différents groupes de clients. En particulier, l'ancienne clientèle ne dispose souvent pas d'accès à internet et se trouve ainsi désavantagée par l'introduction des frais pour les factures en format papier. Les

prestataires de services pourraient mieux prendre en compte les besoins des clients en prévoyant des crédits pour le passage en facture électronique. Ils inciteraient par-là les gens au changement. De plus, selon l'ombudsman, l'introduction de cette taxe ne constitue pas une modification mineure du contrat car les prestations restent les mêmes alors que les frais ont augmenté. De telles modifications unilatérales du contrat peuvent être faites selon la jurisprudence du tribunal fédéral, lorsque le contrat prévoit quand et dans quelle mesure a lieu l'ajustement (BGE 84 II 266 E. 2 S. 272; BGE 135 III 1 E. 2.5). Cela veut dire que la modification contractuelle doit déjà être réglée dans les grandes lignes dans le contrat. Tant que ces critères sont réglés dans les conditions générales, une partie peut imposer cette modification, également contre la volonté de l'autre partie. Ni les contrats, ni les conditions générales de la plupart des prestataires ne contiennent suffisamment de clauses d'adaptation, de sorte que les clients doivent simplement en accepter le changement. Ceci a pour conséquence que le contrat se poursuivra jusqu'à son terme selon les anciennes conditions ou sera peut être résilié de manière anticipée sans frais de résiliation.

Exemple de cas**Facturation de frais sur les factures papier**

Monsieur X a conclu un abonnement de téléphone mobile pour 24 mois. Après six mois, le prestataire a ajouté des frais supplé-

mentaires de CHF 2.– pour les factures et de CHF 5.– pour les extraits de factures détaillés en format papier. En raison de la modification du contrat, Monsieur X a demandé la résiliation anticipée sans frais de son contrat, ce qui a été refusé par le prestataire. Comme les parties n'ont pas pu trouver d'arrangement, Monsieur X a saisi l'office de conciliation.

Le prestataire a expliqué dans sa prise de position avoir déjà crédité le client des taxes mensuelles de CHF 2.– pour les factures restantes jusqu'au terme du contrat. Il ajoutait de plus que le contrat n'avait pas subi de modification essentielle et que celui-ci était donc valable.

L'ombudsman ne partageait pas l'avis du prestataire, car selon lui, l'introduction de frais supplémentaire de CHF 2.– et CHF 5.– était importante. Aussi, la modification du contrat est significative lorsqu'on est en présence d'une augmentation des frais sans modification des prestations fournies.

Les parties sont en principe liées au contenu du contrat et ne peuvent pas le modifier unilatéralement. Il peut toutefois y avoir une adaptation du contrat si cela y est suffisamment déterminé. Selon le Tribunal fédéral, cette clause d'adaptation doit contenir le résultat attendu ainsi que l'étendue de l'adaptation. Cela veut dire que les bases de la modification doivent déjà être réglées dans le contrat. Si les clauses d'adaptation ne sont pas suffisamment précises, une partie doit garantir à l'autre un droit de résiliation extraordinaire.

Dans le cas présent, le prestataire s'est réservé le droit, selon les conditions générales, de modifier en tout temps des informations sur les produits et d'autres parties du contrat ainsi que les conditions générales. En cas de modification, les client(e)s peuvent renoncer à la modification par écrit dans un délai de 30 jours dès la réception de la notification écrite. En cas de modification essentielle du contrat, les clients peuvent dans le même délai résilier de manière anticipée. La modification des prix, la vitesse ainsi que la couverture du réseau ne correspondent pas à une modification essentielle et ne justifient en aucun cas une résiliation. L'ombudsman est d'avis que de telles formulations de conditions générales ne sont pas suffisantes et qu'elles sembleraient entraver la jurisprudence du Tribunal fédéral. Par conséquent, le prestataire devrait accorder sans condition un droit de résiliation à Monsieur X. Les conditions générales prévoient pour les client(e)s la possibilité de renoncer à la modification, de sorte que les conditions précédentes restent valables pendant la période minimale convenue au contrat. En ce sens, la proposition du prestataire tombait, dans la mesure où il voulait créditer le client de CHF 2.– pour les factures en format papier jusqu'à la fin de la durée du contrat. L'ombudsman apprécie cette concession, mais a toutefois proposé que Monsieur X soit crédité d'un montant de CHF 5.– pour les factures détaillées jusqu'à la fin du contrat. Ainsi, le contrat se poursuit et Monsieur X peut décider s'il veut résilier le contrat dans

les délais ou continuer selon les nouvelles conditions.

Problème: *Les charges administratives et financières élevées, leurs coûts et la protection de l'environnement mènent les fournisseurs de services de télécommunication à taxer les factures sous forme papier en renvoyant aux formulations ouvertes des conditions générales.*

Conseil: *Contactez le prestataire par écrit lorsque vous apprenez les frais pour facture papier et contestez. En cas de clauses d'adaptation trop vaguement formulées dans les conditions générales, vous pouvez résilier le contrat de manière anticipée ou continuer la relation contractuelle jusqu'à son terme selon les anciennes conditions.*

Le nombre de plaintes à propos de la facturation en général a, cette année-ci, augmenté de 40% (2011: 805). Cette hausse découle d'un côté de la notoriété grandissante de l'ombudscom, et d'un autre côté des plaintes au sujet des abonnements Flatrate ainsi que l'introduction des frais pour les factures papier.

Qualité du service / service client

Les plaintes dans ce domaine ont augmenté de 20% par rapport à l'année précédente (2012: 643; 2011: 540). Cette augmentation comprend l'augmentation des demandes en cas de 20%.

Tombent en particulier dans ce domaine, les plaintes concernant la qualité des téléviseurs ainsi que les connexions internet et les raccordements de téléphone. Les plaintes des clients sur les mauvaises couvertures réseau tombent également dans cette catégorie. Des réclamations concrètes concernant des services clients ou de simples questions de client(e)s restées sans réponse tombent également dans cette catégorie.

Fournisseurs de services à valeur ajoutée

Alors que le nombre de plaintes sur les services à valeur ajoutée a reculé à 345 l'année précédente, celui-ci a augmenté cette année à 568 cas. Cette augmentation est due à une plus grande activité des fournisseurs de services à valeur ajoutée.

Les motifs de ces plaintes sont la réception de SMS / MMS payants, les appels sur les numéros surtaxés 090x (Premium) ainsi que d'autres prestations de services à valeur ajoutée, qui sont facturés sur le compte du fournisseur de services de télécommunication et sont fournis par un service à valeur ajoutée. Si le fournisseur de services à valeur ajoutée facture lui-même, l'office de conciliation n'est pas compétente dans la mesure où il ne s'agirait pas d'un fournisseur de services à valeur ajoutée au sens de la loi (art. 1 c OST et art. 12 c LTC). Les fournisseurs de services à valeur ajoutée sont responsables du contenu payant de services à valeur ajoutée par SMS / MMS ou par numéros surtaxés. Les fournisseurs de services de télécommunication sont respon-

sables de la transmission des SMS/MMS ou des numéros surtaxés 090x et facturent les services à valeur ajoutée.

Ils participent au chiffre d'affaire généré par les services à valeur ajoutée. Les fournisseurs de services de télécommunication doivent offrir gratuitement à leurs clients des blocages pour les numéros courts SMS/MMS. Le blocage peut concerner tous les numéros courts ou seulement ceux commençant par un chiffre 6 et qui sont ainsi réservés à des offres érotiques. En outre, les fournisseurs de services de télécommunication doivent offrir à 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 (art. 40 OST). Les prestataires doivent bloquer l'accès aux services à valeur ajoutée au caractère érotique aux client(e)s âgé(e)s de moins de seize ans pour autant qu'ils aient connaissance de cet âge (art. 41 lit. b OST).

De nombreux fournisseurs de services à valeur ajoutée liés contractuellement aux fournisseurs de services de télécommunication et qui ont reçu de la part du fournisseur de services de télécommunication un numéro court pour SMS ont contesté l'introduction de la procédure de conciliation. Les fournisseurs de services à valeur ajoutée étaient également liés contractuellement avec d'autres prestataires. Ceux-là indiquaient qu'ils fournissaient simplement la plate-forme technique, mais que les prestataires qui ont utilisé cette plate-forme étaient responsables. C'est à cet égard

qu'ils ne devraient pas être partie à la procédure de conciliation, celle-ci devant être menée avec le prestataire de service concerné et les frais devant être supportés par celui-ci. L'office de conciliation est toutefois d'avis que le fournisseur de services à valeur ajoutée, en tant que propriétaire du numéro court pour SMS, doit porter la responsabilité et être dès lors partie à la procédure de conciliation (art. 37 al. 1 OST). Par jugement du 11 octobre 2012, le tribunal administratif fédéral a confirmé cette pratique et a expliqué que le fournisseur de services à valeur ajoutée en tant que propriétaire du numéro court avait l'obligation de prendre part à la procédure de conciliation (art. 47 al. 1 OST).

SMS / MMS payants

Des SMS et MMS sont toujours envoyés pour la mise en place de services payants, en particulier des logos, des sonneries, des services érotiques, des jeux de loterie, chats ou autre jeux en ligne. La plupart des plaintes sont en rapport avec le coût des SMS/MMS et leur étendue qui n'étaient pas connus des client(e)s. Ci-dessous sont exposés trois des nombreux exemples de services à valeurs ajoutée contestés:

1. Des client(e)s reçoivent un message par SMS au sujet d'une nouvelle sonnerie qu'ils peuvent télécharger. Ils prennent le SMS pour de la publicité. La réception de ce SMS est toutefois payante et mène à une facture plus élevée du prestataire de service de télécommunication.

2. Certains client(e)s se plaignent du fait qu'ils voulaient acheter un service précis et se sont à cet égard enregistrés pour un abonnement payant. Ils ont donné leur numéro de téléphone pour s'annoncer et ont reçu par la suite des SMS payants. Comme ces SMS indiquaient de nouvelles offres, comme par exemple de nouvelles sonneries ou concours, les client(e)s partaient du principe qu'il s'agissait d'un SMS de publicité, ne lisaient pas complètement le SMS et n'étaient dès lors pas au courant des coûts.
3. Dans le cadre des jeux online, des parents s'annoncent le plus souvent à l'office de conciliation car ils contestent la comptabilisation de SMS à valeur ajoutée sur leur facture de téléphone portable. Après éclaircissement, il ressort que ce sont le plus souvent leurs enfants mineurs qui ont donné le numéro de téléphone pour un jeu sur internet. Grâce à cela, ils pouvaient acheter de nouvelles armes ou de l'argent pour le jeu, ce qui menait à une progression plus rapide dans le jeu. D'abord, les joueurs devaient s'inscrire avec une adresse email et ensuite donner des moyens de paiement. Lorsque les joueurs choisissent le paiement par téléphone mobile, ils doivent entrer le numéro de téléphone et ensuite le code de confirmation qui a été envoyé par un numéro court.

Exemple de cas

Services à valeur ajoutée commandés par des mineurs

Le fils de 12 ans de Madame X a payé des services pour un jeu sur une plateforme online avec le téléphone portable de sa maman. Madame X a reçu des SMS du numéro court 9xxx au prix de CHF 3.-. Le montant total se montait à CHF 580.-. Le fils de Madame X en a utilisé le portable mais les frais en résultant n'étaient pas clairs, de sorte que Madame X a demandé le remboursement du montant auprès du prestataire de services à valeur ajoutée. Le prestataire a refusé la demande car Madame X, en tant que titulaire du numéro, était responsable.

L'ombudsman est de l'avis que le prestataire de services à valeur ajoutée n'a pas conclu de contrat avec Madame X mais avec son fils mineur. Madame X ne peut dès lors pas assumer une responsabilité illimitée en tant que propriétaire du raccordement. L'ombudsman part du principe qu'un titulaire du raccordement doit prendre toutes les précautions raisonnables et appropriées pour empêcher toute utilisation involontaire du téléphone. Il y a ainsi à sa disposition la possibilité de bloquer les services à valeur ajoutée. Du point de vue de la protection des mineurs, il n'existe, selon l'ombudsman, aucune obligation de bloquer les services à valeur ajoutée à titre préventif sans raison concrète (utilisation non-autorisée antérieure), étant donné que les services à valeur ajoutée comprennent également des prestations usuelles et nécessaires (achat de tickets, renseignements, etc).

L'ombudsman a examiné le procédé de paiement et de commande et a constaté que celui-ci était en principe clair et compréhensible. Un consommateur ordinaire est capable de s'engager valablement par ce biais-là. Ces constatations sont toutefois relatives, dans la mesure où le paiement a été effectué par un mineur et qu'il ne peut, selon l'article 19 al. 1 CC, contracter une obligation que de manière limitée. Cela signifie qu'un contrat conclu par lui-même ne produit des effets que si ses parents en tant que représentants légaux ont donné au préalable leur consentement ou ont ratifié par après l'acte. Si le consentement parental n'est pas donné, le contrat est sans effet. Les actes faits par un enfant ou un adolescent dans les limites de son argent de poche sont valables sans le consentement des parents. La somme litigieuse de CHF 580.– dépasse largement l'argent de poche usuel d'un enfant de 12 ans. En s'inscrivant, le fils de Madame X a accepté les conditions générales et a confirmé l'existence d'un consentement légal. Ceci rend les clauses du prestataire applicables, respectivement simule l'approbation préalable des représentants légaux. Le mineur a confirmé la commande par l'envoi du SMS. La manifestation de volonté contractuelle sur ce point ne change rien au fait que ce contrat doit être apprécié selon les dispositions générales du code des obligations et doit prendre en compte les principes de la protection des mineurs. Selon les conditions générales, cette déclaration de volonté correspond à celle d'un majeur. L'ombudsman ar-

rive dès lors à la conclusion que les clauses des conditions générales ne résisteraient pas à un contrôle par un tribunal car elles tentent de contourner les règles de protection des mineurs en droit civil. A cet égard, il est de l'avis que le prestataire de services à valeur ajoutée devrait se protéger des commandes sans effet faites par les mineurs au moyen d'un système de vérification de l'âge des clients.

Dans le cas présent, l'ombudsman a proposé que le prestataire de services à valeur ajoutée rembourse le montant de CHF 580.– à Madame X afin qu'elle puisse s'acquitter de la facture du prestataire de téléphonie.

Problème: *Les services à valeur ajoutée peuvent comprendre d'immenses frais qui peuvent aussi être provoqués par des personnes vivant dans le même ménage, tels que les enfants mineurs, de sorte que les titulaires des raccordements ne peuvent parfois pas expliquer les montants des factures.*

Conseils: *Réfléchissez bien à qui vous laissez l'usage de votre portable. Si vous vivez avec des mineurs, il est conseillé d'activer un set de blocage pour les services à valeur ajoutée. Ceci est notamment nécessaire lorsque les événements ou des craintes concrètement parlent en faveur d'un blocage. Si vous n'êtes pas d'accord avec les frais des services à valeur ajoutée, contestez la facture auprès de votre prestataire de services de télécommunication dans le délai de paiement et payez seulement le montant non*

contesté. Contestez par la suite par écrit, de préférence par recommandé, auprès du prestataire de services à valeur ajoutée les services facturés et demandez le remboursement. Gardez une copie de la contestation et la quittance postale du recommandé.

Les dispositions légales pour les services à valeur ajoutée, lesquels peuvent reposer sur une inscription et peuvent déclencher des coûts supplémentaires de SMS/MMS, sont contenues à l'article 11b de l'ordonnance sur l'indication des prix (Indication des prix, OIP, RS 942.211). Sont notamment concernés les abonnements à valeur ajoutée ou autres chats. Avant l'activation des services à valeur ajoutée, le fournisseur de services à valeur ajoutée doit informer gratuitement et sans équivoque les consommateurs sur les coûts, le prix par SMS/MMS, la procédure de désactivation du service ainsi que sur le nombre maximal de SMS/MMS par minute. Ces informations doivent être données à la fois à l'endroit où l'offre est proposée et sur l'installation terminale mobile (article 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 son installation terminale mobile qu'il acceptait l'offre (art. 11b al. 2 OIP). Suite à l'acceptation de l'offre, le consommateur doit être informé gratuitement, lors de chaque unité d'informations, de la manière de procéder pour désactiver le service (art. 11b OIP al. 3). En outre, la taxe des SMS/MMS ainsi que la somme des

SMS/MMS envoyés par minute ne doivent pas dépasser le montant de CHF 5.–. La somme de tous les SMS/MMS par inscriptions ne peut dépasser CHF 400.– (art. 39 al. 3 et 4 OST). Si la limite de CHF 400.– est atteinte, le fournisseur de services à valeur ajoutée doit clôturer automatiquement le service et demander aux clients de le réactiver. Pour activer un service à valeur ajoutée qui comporte une pluralité de messages SMS/MMS, le/la client (e) envoie, après réception de l'information, un code ou un mot clé par SMS à un numéro court ou les active avec un lien via Internet mobile.

Puis il/elle reçoit un SMS/MMS payant lorsque de nouvelles informations – telles que des sonneries ou des vidéos érotiques – sont disponibles. Pour désactiver, le/la client(e) doit envoyer un SMS au numéro court avec un code («Stop», «Stop All», etc.).

Dans la mesure où l'office de conciliation pouvait apprécier cela, les prescriptions légales de l'inscription en deux étapes étaient maintenues. Les informations sur les coûts des SMS/MMS ainsi que sur les possibilités de désactivation étaient toutefois souvent mal rédigées et insuffisantes. Selon l'exemple suivant (le numéro court du SMS, le nom du prestataire de services, ainsi que le numéro de la Hotline ont été rendus anonymes avec X, Y, Z):

«Ton code: 9xxx pour X 2 vidéos chacune CHF 3.– max. 1 SMS/min, 1.5 CHF Wo+Datengeb. Terminer l'abonnement: Stop X, pas de publicité:

Out au numéro court Y, 2 vidéos 3CHF max. 1SMS/min, 15SFR/Wo+Datengeb Hotl. Z»

Le/la client(e) a envoyé le code reçu par SMS au numéro court donné et a activé l'abonnement de services à valeur ajoutés. De telles informations ne sont pas très appropriées pour une information claire et transparente sur les coûts. Cela n'a pas été mentionné que l'inscription conduisait à la réception de nombreux SMS payants. Au contraire, les prestations uniques telles que les vidéos érotiques ou sonneries sont proposées en premier plan. En particulier, en raison des conséquences financières pour les clients, l'ombudsman s'exprime dans ses propositions de conciliation en faveur d'informations claires et transparentes et se pose la question de savoir si un contrat a effectivement été conclu.

Il y a aussi eu des cas dans lesquels les clients ne disposaient pas de documents suffisants et les fournisseurs de services à valeur ajoutée ne pouvaient suffisamment documenter le processus d'inscription ainsi que l'envoi des SMS/MMS payants. Dans ces cas, l'ombudsman a jugé qu'il n'était pas prouvé que le fournisseur de services à valeur ajoutée respectait les exigences légales et que les clients/clients étaient suffisamment informés sur le coût de SMS/MMS ainsi que des options de désactivation. Dans les propositions de conciliations la question de la conclusion d'un contrat a été soulevée et il a été prévu que les fournisseurs de services à valeur ajoutée remboursent aux client (e)s le montant

des SMS/MMS afin que les factures des fournisseurs de services de télécommunication puissent être intégralement payées.

Dans l'année d'exercice, il y a également eu des plaintes contre les services à valeur ajoutée qui n'avaient pas pour objet l'envoi de plusieurs SMS/MMS. Dans ces cas, il s'agit plutôt du paiement de services par SMS: par exemple lorsqu'un joueur veut acheter des outils supplémentaires sur internet dans le cadre d'un jeu sur ordinateur afin de pouvoir progresser plus rapidement. Il choisit l'option de paiement «téléphone mobile» et s'enregistre sur la Homepage, respectivement donne son numéro de téléphone. Il n'a pas encore été légiféré pour de tel état de fait, de sorte qu'il n'existe aucune limite de prix des SMS. L'ombudsman souhaiterait que l'article 11b OIP soit complété en ce sens.

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 (horoscope, service érotiques, agence de rencontre, jeu internet) qui sera comptabilisé sur la facture de téléphone. Il y a des plaintes de clients mentionnant n'avoir jamais choisi le numéro surtaxé ou ne pas avoir été (assez) informés des coûts. Il y avait aussi des plaintes concernant le service en lui-même, notamment les longues attentes.

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. Ce n'est qu'à la suite de ces informations que les services peuvent être facturés plus chers (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 aux numéros 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. Pour autant que l'office de conciliation puisse en juger, la plupart du temps, les client(e)s ont effectivement acheté le service en appelant

le numéro payant. Pour les client (e)s qui n'avaient pas composé le numéro, il s'est souvent avéré qu'il s'agissait de personnes vivant dans le même domicile ou d'un tiers. 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 ou s'ils doivent attendre. Parfois, les client (e)s étaient également informés par l'interlocuteur que le temps d'attente n'était pas facturé, ce qui naturellement était faux. 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.

Dans l'année d'exercice, il est frappant de constater que les fournisseurs de services à valeur ajoutée promouvaient des crédits. Pour obtenir des crédits, les clients appelaient sur des numéros surtaxés. Durant les discussions qui suivaient, ils devaient souvent patienter. Ils ont expliqué qu'ils avaient été informés que les temps d'attente n'étaient pas facturés. Parfois la liaison était coupée et les client(e)s recevaient un SMS leur demandant de rappeler. Ils n'ont obtenu aucun crédit mais ont vu leurs dettes augmenter en raison de facture de téléphone supérieure à CHF 1'000.- – ou plus. L'ombudsman considère de telles pratiques comme extrêmement choquantes et n'exclut pas que ces pratiques correspondent à des actes d'escroquerie. Il recommande aux consommateurs et consommatrices de ne pas composer de numéros premium pour les demandes de crédits.

Exemple de cas**Set de blocage pour services à valeur ajoutée – blocage des services à valeur ajoutée par le prestataire de téléphonie**

Madame X a activé auprès de son prestataire de téléphonie un set de blocage pour services à valeur ajoutée pour son raccordement téléphonique. Le prestataire de téléphonie a confirmé à la cliente la mise en place du set de blocage, mais ne l'a pas informée que les services à valeur ajoutée déjà activés (SMS Premium) n'étaient pas bloqués. Madame X a demandé sans succès au fournisseur de services à valeur ajoutée le retrait des services à valeur ajoutée activés, de sorte que les SMS payants lui ont encore été facturés. Madame X n'était pas d'accord avec la facturation des SMS et s'est plainte auprès de son prestataire de téléphonie. Comme elle n'a pas pu trouver d'arrangement avec ce dernier, elle a introduit une procédure auprès de l'office de conciliation.

Dans sa prise de position, le prestataire de téléphonie a expliqué que le blocage des services à valeur ajoutée ne pouvait pas comprendre ceux déjà activés. A partir de là, une enquête a été faite par l'ombudsman auprès des trois opérateurs. Il en est ressorti que le fournisseur de services de télécommunication peut en principe désactiver les services à valeur ajoutée activés généralement compatibles. Il n'y a toutefois pas d'obligation légale dans ce domaine-là. Par conséquent, cela dépend des possibilités techniques existantes du fournisseur de services

de télécommunication concernés et des dispositions prises dans ce domaine.

Comme il est établi qu'il existe une relation contractuelle entre le client (e) et le prestataire de services à valeur ajoutée lors de l'activation du service à valeur ajoutée, il semble approprié que la désinscription respectivement la résiliation, doit être adressée au fournisseur de services à valeur ajoutée. Lorsqu'un(e) client (e) a en vain tenté de trouver une solution avec le fournisseur de services à valeur ajoutée pour les désactiver, l'ombudsman est d'avis que le prestataire de téléphonie devrait agir pour la désactivation et renoncer aux coûts de ces services. Ceci car il est obligé d'éviter les abus des prestations de services par les tiers, sinon le prestataire se trouverait dans une situation de conflit d'intérêt en raison de la participation au revenu au travers des services à valeur ajoutée. Comme il y a un partenariat commercial entre le prestataire de téléphonie et le fournisseur de services à valeur ajoutée, le prestataire de téléphonie devrait bénéficier de suffisamment de marge de manœuvre pour imposer les désactivations souhaitées. Dans le cas présent, Madame X avait activé le service à valeur ajoutée avant la mise en place du set de blocage. Comme elle s'est plainte de la tentative échouée de blocage auprès du prestataire de téléphonie une demi année plus tard et parce que, suite à cette plainte, plus aucun SMS payants ne sont apparus, il n'y avait pas lieu au remboursement des frais des services à valeur ajoutée par le prestataire de téléphonie.

Problème: La mise en place d'un set de blocage pour services à valeur ajoutée ne comprend en général pas les services à valeur ajoutée déjà activés.

Conseil: Vérifiez qu'il n'y ait aucun service à valeur ajoutée activés au moment de l'installation du set de blocage. Pour retirer les services à valeur ajoutée actifs, contactez par courrier recommandé le fournisseur de services à valeur ajoutée. Si malgré cela, les services ne sont pas désactivés, contactez votre prestataire de téléphonie. Demandez-lui de désactiver les services ainsi que de renoncer aux frais y relatifs.

Si vous deviez contester les frais, demandez par écrit au fournisseur de services à valeur ajoutée le remboursement de ces frais. Contestez les services facturés auprès du prestataire de téléphonie dans le délai de paiement et réglez la partie non contestée de la facture.

Autres prestations – Incompétence de l'office de conciliation

Si les prestations ne figurent pas sur la facture de téléphone, l'office de conciliation n'est pas compétente dans la mesure où il ne s'agit pas d'un fournisseur de services à valeur ajoutée au sens de la loi, tel que cela a déjà été mentionné (art. 1c OST et art. 12c LTC). Durant l'année d'exercice, de nombreux clients à qui des prestations ont été facturées se sont annoncés auprès de l'office de conciliation. Afin de bénéficier d'une offre ou de participer à un concours, ils ont composé un numé-

ro de téléphone ordinaire. Dans l'annonce, le fournisseur renvoie aux conditions générales. En cas d'appel pour recevoir des informations au sujet des taxes, il est à nouveau fait référence aux conditions générales. 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. En raison des dispositions légales, l'office de conciliation doit refuser ce genre de demandes.

Ceci conduit à une situation insatisfaisante.

Roaming

Les motifs de ces plaintes concernent les connexions des téléphones portables à l'étranger. Les fournisseurs de services de télécommunication mobiles doivent indiquer à leurs clients, par écrit, de manière compréhensible, au moment de la conclusion du contrat, comment et où ceux-ci peuvent prendre connaissance des tarifs pratiqués et des options tarifaires disponibles en vue de réduire les prix (art. 10a al. 1 OST). De plus, lors du passage sur un réseau de téléphonie mobile étranger, ils doivent informer les clients sans délai, gratuitement et de manière compréhensible, sur les coûts maximaux des services d'itinérance internationaux suivants (art. 10a al. 2 OST):

- appels vers la Suisse,
- appels entrants,

- appels locaux,
- envoi de SMS,
- transmission de données, y compris envoi de MMS.

Ils permettent à leurs clients de désactiver et de réactiver aisément et gratuitement cette annonce. Ils informent leurs clients de cette possibilité au moment de la conclusion du contrat, puis au moins une fois par année (art. 10a al. 3 OST).

Les dispositions légales ont été pour la plupart bien appliquées durant l'année d'exercice. 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. Une bonne mise en œuvre de la réglementation et les efforts supplémentaires des prestataires de téléphonie ont fait diminuer le nombre de plaintes pour Roaming d'un quart (2012: 122; 2011: 168). Une autre raison de la diminution du nombre de plaintes est notamment la forte médiatisation au sujet de la tarification à l'étranger. Ceci a conduit à la sensibilisation des client(e)s.

La plupart des clients se plaignent des factures élevées en raison du transfert de données. Le calcul des coûts des conversations et des SMS à l'étranger ne semble pas conduire à de grosses difficultés, au contraire du calcul des données en «Megabyte» qui ne semble pas être très commun. 250 Megabyte correspond environ à une heure de consommation de vidéo ou télévisuelle ou au téléchargement d'environ 3,5 heures de mu-

sique. 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. De nombreuses applications ou fonctions, telles que les emails entrants, se connectent automatiquement à l'internet mobile. En outre, l'utilisation d'un système de navigation (GPS/satellite) à l'étranger par le biais de l'internet mobile conduit à de gros transferts de données.

Surfer depuis l'étranger coûte très cher. L'utilisation de 250 Megabyte serait contenu en Suisse dans un abonnement Flatrate ou reviendrait à environ CHF 4.– avec un abonnement sans le transfert de données inclus. A l'étranger, ce genre de connexion peut coûter entre CHF 3'000.– et 4'000.–. 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.

Exemple de cas Roaming

Madame X voyage en Amérique du Sud et reçoit à son retour une facture élevée. Le prestataire a facturé pour CHF 3'300.– de transfert de données à l'étranger par mobile (roaming). Madame X ne peut pas s'expliquer ce montant car elle n'a utilisé son téléphone portable que pour des conversations téléphoniques. Après avoir contesté la facture auprès du prestataire, une option pour l'étranger a par après été activé et les coûts diminués de deux tiers. Le prestataire demandait toutefois le paie-

ment du reste de la facture de CHF 730.–. Madame X n'étant pas d'accord avec cela, et aucun arrangement n'ayant pu être trouvé, elle a saisi l'office de conciliation. Avec les Smartphones, les transferts de données peuvent inconsciemment être effectués en raison des nombreuses applications actives et nécessitant une connexion Internet. A l'étranger, les données internet ainsi que les données cellulaires doivent absolument être désactivées, ce qui est évidemment de la responsabilité de l'utilisateur. Madame X contestait un volume de données de 250 MB. Pour information, l'ombudsman indique que ce volume correspond à environ une heure de consommation de vidéos ou TV sur le réseau mobile ou le téléchargement d'environ 3,5 heure de musique. Les données contestées peuvent être rapidement atteintes et correspondent aujourd'hui à une consommation moyenne. Madame X était toutefois sceptique quant à la quantité de données. Le roaming est encore une jeune technologie dont les différents systèmes ou normes d'enregistrements utilisés dans le monde entier par les fournisseurs ne sont pas encore connus de tous. Dans le cadre de la procédure de conciliation, l'ombudsman n'a cependant pas la possibilité de vérifier l'existence de chaque connexion. En l'absence de toute indication contraire, l'ombudsman devait présumer de la justesse des connexions enregistrées. Avec les renseignements donnés sur les dates de connexion, le partenaire roaming, le début des connexions et le volume de données par connexion, le prestataire a rempli les exigences de facturation

des télécommunications. A ce jour, la jurisprudence n'a pas encore établi dans quelle mesure ces indications étaient suffisantes. Comparé aux prix suisses, surfer depuis l'étranger coûte très cher. L'utilisation de 250 Megabyte serait contenu en Suisse dans un abonnement Flatrate ou reviendrait à environ CHF 4.– avec un abonnement sans le transfert de données inclus. A l'étranger, ce genre de connexion peut coûter approximativement CHF 3'300.–. Au vu des nombreuses informations et des mises en garde faites sur les conditions de roaming par les médias, l'utilisation du roaming peut être aujourd'hui considérée comme connu du grand public. En l'espèce, l'ombudsman a considéré que la réduction des frais de données aux deux tiers (en raison de l'application de l'option étranger) était appropriée et raisonnable dans ces circonstances. Il a ainsi proposé que Madame X s'acquitte du montant restant.

Problème: *Le transfert de données à l'étranger provoque des coûts très élevés. Même lorsque l'utilisateur n'emploie pas son Smartphone pour télécharger des données, les coûts peuvent être très élevés car les applications restent actives et s'actualisent parfois par la connexion à internet.*

Conseil: *Si vous ne désirez pas utiliser des données à l'étranger avec votre mobile, il est recommandé de désactiver le service des données à l'étranger. Pour cela, il est important de faire les configurations nécessaires sur son*

mobile. Si vous désirez toutefois utiliser l'internet mobile, vous pouvez connecter votre mobile au réseau sans fil de l'hôtel. Si vous deviez être continuellement connectés, il est possible de conclure auprès de votre prestataire de services de télécommunication l'option pour l'étranger.

Contacts avec les médias

Durant l'année d'exercice, l'office de conciliation ombudscom a été, à maintes reprises, contactée par les médias afin de fournir des informations ou participer à des interviews. 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 interviewé l'ombudsman ou simplement donné des informations sur l'office de conciliation. L'ombudsman a été invité deux fois pour l'émission «Patti Chiari» de la RSI.

Bilan – Actifs

Bilan au 31 décembre 2012
en comparaison à l'exercice précédent

Actifs	31.12.2012	31.12.2011
Actifs circulants		
<i>Actifs disponibles</i>		
Caisse	Fr. 74.25	Fr. 120.80
BCBE Compte courant 16 269.117.6.40	Fr. 626'999.73	Fr. 361'633.55
BCBE Compte d'épargne 42 4.244.637.80	Fr. 281'999.60	Fr. 281'654.50
BCBE Compte courant des cas 42 4.254.535.96	Fr. 125'213.49	Fr. 421'844.27
Total des actifs circulants	Fr. 1'034'287.07	Fr. 1'065'253.12
<i>Créances provenant de livraisons et prestations</i>		
Débiteurs (payeurs par cas, provider)	Fr. 87'737.55	Fr. 383'183.00
Réserves pour débiteurs douteux	Fr. -49'172.00	Fr. -47'000.00
Total des créances provenant de liv. et prest.	Fr. 38'565.55	Fr. 336'183.00
<i>Autres créances</i>		
Boni impôt anticipé	Fr. 654.25	Fr. 1'211.75
BCBE Caution du loyer 42 4.243.170.34	Fr. 25'612.10	Fr. 25'538.95
Total des autres créances	Fr. 26'266.35	Fr. 26'750.70
Compte de régularisation actif	Fr. 95'091.10	Fr. 112'161.65
Total des actifs circulants	Fr. 1'194'210.07	Fr. 1'540'348.47
Actifs mobilisés		
Mobilier de bureau	Fr. 1.00	Fr. 1.00
Total actifs mobilisés	Fr. 1.00	Fr. 1.00
Total des actifs	Fr. 1'194'211.07	Fr. 1'540'349.47

Bilan – Passifs

Bilan au 31 décembre 2012
en comparaison à l'exercice précédent

Passifs	31.12.2012	31.12.2011
Capital étranger		
<i>Créances provenant de livraisons et prestations</i>		
Créanciers	Fr. 9'240.20	Fr. 73'528.40
Créanciers TVA	Fr. 6'857.55	Fr. 28'113.75
Total des créances provenant de liv. et prest.	Fr. 16'097.75	Fr. 101'642.15
Créancier Caisse de pensions Winterthur Columna	Fr. 1'326.05	Fr. 0.00
<i>Paiements par anticipation</i>		
Swisscom (Schweiz) AG	Fr. 116'628.00	Fr. 121'375.00
upc cablecom GmbH	Fr. 141'069.00	Fr. 151'279.00
Orange Communications SA	Fr. 158'920.00	Fr. 174'335.00
Sunrise Communications AG	Fr. 228'395.00	Fr. 303'274.00
mobilezone com ag	Fr. 5'259.00	Fr. 14'845.00
TelCommunication Services AG	Fr. 10'345.00	Fr. 31'242.00
TalkTalk Telecom GmbH	Fr. 4'464.00	Fr. 6'084.00
Total Vorauszahlungen	Fr. 665'080.00	Fr. 802'434.00
Retour sur les revenus excédentaires cumulés	Fr. 189'384.12	Fr. 0.00
Compte de régularisation passif	Fr. 52'323.15	Fr. 67'313.00
Total du capital étranger	Fr. 924'211.07	Fr. 971'389.15
Capital de la fondation		
Capital de la fondation	Fr. 270'000.00	Fr. 270'000.00
Bénéfice	Fr. 0.00	Fr. 298'960.32
Total du capital de la fondation	Fr. 270'000.00	Fr. 568'960.32
Total des Passifs	Fr. 1'194'211.07	Fr. 1'540'349.47

Compte de résultats pour l'année 2012 en comparaison avec l'année précédente

Produits	2012	2011
Émoluments de conciliation	Fr. 406'870.21	Fr. 361'434.52
Cotisations provider	Fr. 710'808.00	Fr. 986'122.85
Total des produits	Fr. 1'117'678.21	Fr. 1'347'557.37
Charges d'exploitation		
Salaires	Fr. -745'840.30	Fr. -711'376.70
Honoraires du conseil de fondation	Fr. -41'500.00	Fr. -41'000.00
Cotisations AVS	Fr. -62'804.10	Fr. -60'733.15
Assurances du personnel	Fr. -52'132.80	Fr. -41'578.25
Frais de personnel	Fr. -5'377.20	Fr. -4'654.85
Loyer avec charges incluses	Fr. -55'677.20	Fr. -59'352.40
Intérêts et frais bancaires	Fr. -321.97	Fr. -320.82
Entretien et remplacement du mobilier de bureau	Fr. -4'193.40	Fr. -2'870.55
Amortissements	Fr. -3'425.65	Fr. -2'807.40
Assurances de choses	Fr. -1'365.45	Fr. -1'259.90
Matériel de bureau	Fr. -3'948.35	Fr. -5'193.35
Téléphone/Fax/Frais de port	Fr. -15'489.45	Fr. -13'179.35
Frais IT	Fr. -18'180.55	Fr. -22'199.90
Frais juridiques/Comptabilité/Révision	Fr. -16'913.55	Fr. -19'899.15
Livres/Journaux	Fr. -1'864.15	Fr. -2'534.45
Impressions publicitaires	Fr. -7'359.65	Fr. -13'070.00
Frais de représentation	Fr. -7'913.95	Fr. -7'855.55
Frais de représentation du conseil de fondation	Fr. -1'277.00	Fr. -1'539.65
Charges/Émoluments/Autorisations	Fr. -5'400.00	Fr. -4'700.00
Total des charges d'exploitation	Fr. -1'050'984.72	Fr. -1'016'125.42
Résultats d'exploitation av. intérêts + impôts	Fr. 66'693.49	Fr. 331'431.95
Produits des intérêts	Fr. 2'558.35	Fr. 3'581.40
Résultat extraordinaire	Fr. -167.65	Fr. 10'763.35
Remboursement de l'excédent des produits	Fr. -66'912.19	Fr. -129'053.35
Modification/constitution d'un compte de provision sur créances	Fr. -2'172.00	Fr. -47'000.00
Bénéfice	Fr. 0.00	Fr. 169'723.35

Rapport de révision

TBC Revisions GmbH

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

Gümligen, le 7 juin 2013

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 2012.

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

(jusqu'au 30 juin 2012)

Coline Scherrer, juriste

(depuis le 1er juillet 2012)

Nadia Palombo, juriste

Eleonora Rhyn, juriste

Annarita Rombini, juriste

Ruth Stuber-Simon, avocate

Linard Vital, juriste

Fondation ombudscom – Office de conciliation pour la télécommunication

Les fondateurs

upc cablecom GmbH

Orange Communications SA

Sunrise Communications AG

Swisscom (Schweiz) AG

SAVASS (Swiss Association

Value Added Service)

ACSI (Associazione Consumatrice della Svizzera italiana)

FRC (Fédération romande des consommateurs)

kf (Konsumentenforum)

Membres de la fondation Ombudscom

Prof. Dr. Christian Schwarzenegger, Président

Christiane Langenberger-Jaeger, Vice-présidente

Mathieu Fleury (Fédération romande des consommateurs, secrétaire général)

Franziska Troesch-Schnyder (Konsumentenforum kf)

Frank Zelger (upc cablecom GmbH)

Tonio Meier (Orange Communications SA)

Frspr. 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, 2013
