



ombudscom

**Rapport annuel 2013
de l'office de conciliation
des télécommunications**

Sommaire		
Avant-propos du président	3
L'ombudsman	4
La procédure de conciliation	5
La fondation	6
Composition du conseil de fondation	6
L'autorité de surveillance	6
L'office de conciliation	6
ombudscom-team	7
L'ombudsman	7
La procédure de conciliation / Les conditions de recevabilité	7
Déroulement de la procédure de conciliation et proposition de conciliation	7
Proposition de conciliation	8
Les émoluments de procédure	8
Le payeur par anticipation et le payeur au cas pas cas	9
Jugement des tribunaux sur les décisions de taxation	9
Evolution de la procédure de conciliation	9
Demandes	9
Cas	11
Cas pendants	11
Réussite des procédures de conciliation	11
Retrait des demandes de conciliation	12
Valeur litigieuse	12
Langue et nature du plaignant	13
Motifs de plaintes	13
Services à valeur ajoutée	13
SMS/MMS payants	14
Appels à des numéros premium	16
Prestations non demandées et démarchage à domicile	17
Contrats conclus par téléphone	17
Contrats conclus par démarchage à domicile	19
Blocage, annulation, résiliation, conditions générales de ventes	20
Résiliation pendant la durée minimale de contrat	20
Résiliation durant la période de prolongation automatique du contrat	20
Facturation	21
Qualité du service et service à la clientèle	22
Roaming	22
Contact avec les médias	23
Cas d'exemple	24
Bilan, compte de résultats et rapport de révision	38



Avant-propos du président

L'année 2013, la première après le renouvellement du contrat de droit administratif avec de l'Office fédéral de la communication (OFCOM), s'est déroulée comme prévue. En collaboration avec Frank Zelger, membre du conseil de fondation, l'ombudsman a créé un nouveau système de gestion des frais et du temps investi conforme aux dispositions fixées par le Tribunal administratif fédéral. De cette manière, il est possible d'assurer une facturation transparente et individualisée pour chaque cas de conciliation. Nous sommes donc confiants sur le fait que nous pourrions toujours mieux respecter les exigences légales et contractuelles à l'avenir.

Durant cette période, l'activité de ombudscom a été présentée à plusieurs reprises à travers des communiqués de presse et par des informations sur les factures de téléphone. Cela a conduit à une augmentation des demandes de renseignements par téléphone. À l'avenir, ombudscom va donner des conseils téléphoniques afin d'éviter des litiges trop coûteux.

Certains fournisseurs, utilisant des méthodes de marketing agressives par téléphone afin d'attirer plus de clients, ont systématiquement refusé la proposition de conciliation élaborée par ombudscom. C'est avec une certaine tristesse que nous considérons cette tendance. D'autres fournisseurs de télécommunications, plus établis sur le marché, ont optimisé leur approche à la clientèle, ce qui a entraîné une réduction des cas devant l'office de conciliation. Ce changement de pratique représente indirectement un hommage à la mission de ombudscom.

À l'avenir, ombudscom sera encore dirigé d'une manière efficace et professionnelle par l'ombudsman, le Dr Oliver Sidler. Avec sa solide équipe, il accomplit un travail de haute qualité. Pour cette raison, je tiens à les remercier au nom de l'ensemble du conseil de fondation. Un grand merci également aux membres du conseil de fondation puisque les séances ont toujours lieu dans une atmosphère constructive. Leur contribution professionnelle permet à l'office de conciliation d'évoluer et d'améliorer ses activités pour les clients des fournisseurs de services de télécommunication et de services à valeur ajoutée.

Professeur Christian Schwarzenegger, Président du Conseil de fondation



Avant-propos de l'ombudsman

Après une augmentation régulière des demandes et des cas au cours des dernières années, ce nombre tend à se stabiliser à environ 6000 demandes et cas. Cette tendance ne devrait pas être jugée négative, compte tenu notamment du personnel nécessaire pour mener à bien un processus rapide et efficace. Ombudscom s'est engagé à maintenir les coûts de procédure peu élevés, ce que les fournisseurs de services de télécommunications et de services à valeur ajoutée devraient soutenir. La qualité des propositions de conciliation et la disponibilité des collaborateurs font partie des points forts réclamés par les clients et les prestataires. L'office de conciliation représente une oreille attentive dans un litige entre un client et un prestataire. Bien qu'ombudscom soit un organe neutre et indépendant, qu'il ne représente pas un service à la clientèle supplémentaire ou un service de conseils, les nombreuses et demandes écrites et téléphoniques sont traitées avec compétence et courtoisie.

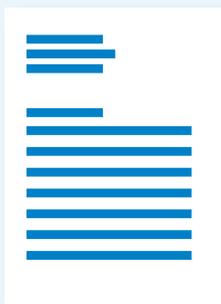
Toutefois, il faut souligner que le nombre de demandes est resté pratiquement inchangé. En fait, comme dans le passé, nombre de consommateurs sont agacés par le comportement de certains fournisseurs de services de télécommunications et/ou de services à valeur ajoutée. Durant l'année concernée par le présent rapport, un grand nombre de demandes et de cas portait principalement sur la validité des contrats conclus involontairement par téléphone (présélection). La plupart des procédures de conciliation à ce sujet ont été réglées rapidement et avec succès. Ainsi la réaction des clients étaient en principe positive, même s'ils ont dû investir beaucoup de temps. Les clients ont également saisi l'office de conciliation pour des contrats conclus de manière involontaire avec des services à valeur ajoutée. Les fournisseurs de services à valeur ajoutée ont l'obligation d'informer les clients de manière claire et transparente sur les services fournis. Ils sont également tenus d'offrir au client la possibilité de mettre un terme de manière simple au service en question. Personnellement, je suis d'avis que les fournisseurs de services de télécommunications devraient prendre une certaine responsabilité à l'égard de leurs clients et les rendre attentifs au moyen de pages internet les avertissant de la conclusion d'un contrat. Une telle mesure pourrait éviter tout malentendu et dans le cadre de la procédure de conciliation et elle pourrait servir de preuve contractuelle supplémentaire.

Je remercie toute l'équipe de ombudscom pour son engagement sincère à la résolution des litiges de manière neutre et indépendante entre les clients et les fournisseurs de services de télécommunication et de services à valeur ajoutée. Bien sûr, je remercie également le conseil de fondation et l'autorité de surveillance pour la confiance placée en notre travail.

Dr. Oliver Sidler, Ombudsman

1.

Réception de la demande de conciliation



Conditions:

- **Aucun accord trouvé entre le client et le prestataire**
- **La demande de conciliation n'est pas manifestement abusive**
- **Aucun tribunal/tribunal d'arbitral ne traite du même cas**

2.

Examen des conditions d'entrée en matière pa ombudscom



Il doit clairement ressortir de la demande de conciliation que le client a déjà essayé de trouver un accord avec le prestataire

3.

Prise de position du prestataire



4.

Elaboration de la proposition de conciliation par ombudscom



Acceptation = Clôture de la procédure

Refus = Clôture de la procédure

La fondation La fondation sert d'intermédiaire entre les clients et les fournisseurs de télécommunication ou de services à valeur ajoutée. L'office de conciliation est indépendant, impartial, neutre et transparent, au sens de la loi du 30 avril 1997 sur les télécommunications (LTC) et de l'ordonnance du 9 mars 2007 sur les services de télécommunications (OST). Elle exerce son activité depuis le 1er juillet 2008 en tant que délégataire et en vertu d'un contrat de droit administratif passé avec l'Office fédéral de la communication (OFCOM).

En tant que fondateurs figurent les institutions et entreprise suivantes :

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) et kf (Konsumentenforum).

**Le conseil de
fondation se
composait en 2013
des personnes
suivantes**

Membres indépendants :

Prof. Dr. Christian Schwarzenegger, président
Christiane Langenberger-Jaeger, vice-présidente
Dr. Claudia Kaufmann
Prof. Dr. Sita Mazumder

Représentants des organisations pour les consommateurs :

Mathieu Fleury (Fédération romande des consommateurs, secrétaire général)
Franziska Troesch-Schnyder, jusqu'au 30.06.2013, Michel Rudin, dès le 01.07.2013, (Konsumentenforum kf)

Représentants des prestataires de services de télécommunications :

Frank Zelger (upc cablecom GmbH)
Tonio Meier (Orange Communications SA)

Représentant des prestataires de services à valeur ajoutée :

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

Le conseil de fondation, en tant qu'organe suprême, gère et représente la Fondation dans toutes ses obligations intransmissibles à l'extérieur. Il détermine la stratégie globale et suit sa mise en œuvre.

Le Conseil de fondation s'est réuni à deux reprises en séances ordinaires en 2013, soit le 5 mars et le 17 septembre 2013. Le nouveau contrat de droit administratif passé avec l'OFCOM et le nouveau Règlement de procédure et portant sur les émoluments ont été approuvés par voie de circulaire suite aux travaux préparatoires et de révision entrepris en 2012.

**L'autorité de
surveillance**

L'Office fédéral de la communications (OFCOM) constitue l'autorité délégatrice et de surveillance en vertu de l'article 12c de la Loi sur les télécommunications du 30 Avril 1997 (LTC, RS 784.10). L'OFCOM a délégué l'activité de médiation à la Fondation ombudscom sur la base d'un contrat de droit administratif. En collaboration avec l'Autorité fédérale de surveillance des fondations, il exerce la surveillance de la Fondation.

Après une expérience positive et au vu des services fournis, l'OFCOM a renouvelé le contrat de droit administratif le liant à ombudscom pour les cinq prochaines années (2013-2018).

L'office de conciliation

L'office de conciliation mène à bien les activités opérationnelles de la fondation. Il sert d'intermédiaire entre les clients et les prestataires 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 d'une 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 manière indépendante de sa compétence, de l'ouverture d'une procédure de conciliation et élabore des propositions de conciliation convenables (art. 45 al. 4 OST).

ombudscom-team

L'équipe de ombudscom se composait en 2013 des employés et employées suivants :

Beatrix Carelli, secrétaire (100%)

Coline Scherrer, juriste (80%)

Nadia Palombo, juriste (80% ; jusqu'au 30.11.2013)

Eleonora Rhyn, juriste (70% ; adjointe de l'ombudsman)

Annarita Rombini, juriste (80% ; jusqu'au 31.05.2013)

Oliver Sidler, avocat (60% ; ombudsman)

Sarah Streuli, collaboratrice administrative (80% ; dès le 01.08.2013)

Ruth Stuber-Simon, avocate (40% ; jusqu'au 30.09.2013)

Larissa Thoma, juriste (100%)

Mara Vassella, juriste (50% ; dès le 30.06.2013)

Linard Vital, juriste (90%)

Des stagiaires complètent l'équipe.

L'ombudsman

En tant qu'ombudsman, le Dr Sidler représente et dirige l'office de conciliation. Le Dr Oliver Sidler est ombudsman depuis juin 2009. Il est docteur en droit, avocat dans un cabinet privé à Zoug, chargé de cours à l'Université de Fribourg en droit des médias et des télécommunications et a publié divers articles dans ce domaine du droit. Depuis la fondation de ombudscom, Oliver Sidler a sans cesse travaillé à la construction et au développement de cette institution. Dans le cadre de l'exercice de l'arbitrage, l'ombudsman 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.

Les conditions de recevabilité

La procédure de conciliation est principalement menée 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 les conditions sont remplies en vertu de l'article 8 al. 1 du Règlement de procédure et portant sur les émoluments, l'ombudscom introduit la procédure de conciliation, invite les fournisseurs de services de télécommunication ou de services à valeur ajoutée concernés à prendre

La procédure de conciliation

position et à produire les documents complémentaires. Les fournisseurs concernés sont tenus de participer à la procédure de conciliation (article 47 OST).

Dans la pratique, il n'est pas toujours aisé, autant pour le client que pour le fournisseur, de déterminer si une demande est manifestement abusive ou si la recherche d'un accord préalable a échoué. L'office de conciliation a donc publié sa pratique sur les conditions de recevabilité. Le document, lequel est visible le site internet et publié en annexe du présent rapport annuel, est fourni aux clients et aux fournisseurs. Ainsi, les parties à une procédure de conciliation disposent de toutes les informations nécessaires.

Déroulement de la procédure de conciliation et proposition de conciliation

Lorsque le formulaire de demande de conciliation et les conditions de recevabilité sont remplis, l'ombudscom invite le fournisseur de services de télécommunications ou de services à valeur ajoutée concerné à prendre position dans le litige dans un délai de 20 jours. Dès réception de la prise de position du prestataire, l'office de conciliation élabore une proposition de conciliation. Les parties ont la possibilité d'accepter la proposition de conciliation, la refuser ou soumettre une contre-proposition. Sur la base des négociations entre les parties, l'office de conciliation tente de trouver une solution à l'amiable.

Proposition de conciliation

La proposition de conciliation comprend les arguments du client, la position du prestataire de services de télécommunication ou de services à valeur ajoutée dans leur version complète ou résumée ainsi qu'une analyse des conditions de recevabilité. Ensuite, les considérations de l'ombudsman sont exposées. Sur la base des informations soumises par les parties (l'office de conciliation n'a pas la compétence d'administrer les preuves comme le ferait un tribunal), l'ombudsman va rendre une évaluation juridique de la situation et soumettre une proposition de conciliation. Cette proposition de conciliation est basée sur les considérations de l'ombudsman. Pour les cas plus compliqués (par exemple, la parole de l'un contre celle de l'autre), l'ombudsman propose une solution de compromis. Les parties ont la possibilité de prendre position sur la proposition de conciliation et soumettre une contre-proposition. Si dans le cadre des négociations, un accord est trouvé alors la procédure de conciliation se termine avec succès.

L'accord signé par les deux parties et l'ombudsman constitue un contrat de droit privé. Lorsqu'une des parties ne respecte pas l'accord, l'autre partie peut faire valoir ses droits auprès du tribunal civil compétent. L'office de conciliation n'est pas habilité à prendre une décision contraignante à l'encontre des parties.

Les émoluments de procédure

L'article 12c alinéa 2 LTC dispose que « celui qui saisit l'organe de conciliation paie un émolument pour le traitement de la requête. Le fournisseur de services de télécommunication ou de services à valeur ajoutée supporte les frais de la procédure, déduction faite de cet émolument ». L'activité de l'office de conciliation est financée par les frais de procédure facturés aux prestataires, auxquels les frais de traitement imposables aux clients (CHF 20.-) sont déduits (art. 12 alinéa 2 LTC en relation avec l'article 40 OST et art. 12 et suivants du règlement de procédure et portant sur les émoluments).

Une fois les conditions de recevabilité remplies, l'office de conciliation va requérir la prise de position du prestataire et les frais de procédure sont mis à charge du prestataire. Une facture comprenant les frais de procédure sera adressée au prestataire à la fin de la procédure de conciliation.

Selon l'art. 14 alinéa 1 du règlement de procédure et portant sur les émoluments, les frais de procédure se situent entre CHF 200.- et CHF 3000.-, TVA exclue. Lesdits émoluments sont toujours établis en fonction de la complexité du cas, de la valeur litigieuse et du temps investi sur le dossier (art. 14 alinéa 2 du règlement de procédure et portant sur les émoluments).

Evolution de la procédure de conciliation

Il existe pour les prestataires la possibilité de s'acquitter des émoluments en avance (appelés payeurs par anticipation, cf. art. 16 du règlement de procédure et portant sur les émoluments) ou de les payer de cas en cas (appelés payeurs au cas par cas ; cf art. 17 du règlement de procédure et portant sur les émoluments). Les payeurs par anticipation s'acquittent, à l'avance et pour chaque semestre, des frais de dossier pour les probables cas de conciliation à venir. Les acomptes sont versés sans intérêt. Le montant des émoluments par cas à payer en avance est fixé par l'office de conciliation en fonction du nombre effectif de cas de conciliation du semestre précédent. Dans le cas des prestataires sans valeur de référence, l'office de conciliation fixe le nombre d'émoluments de cas à payer en avance qui est au minimum de deux.

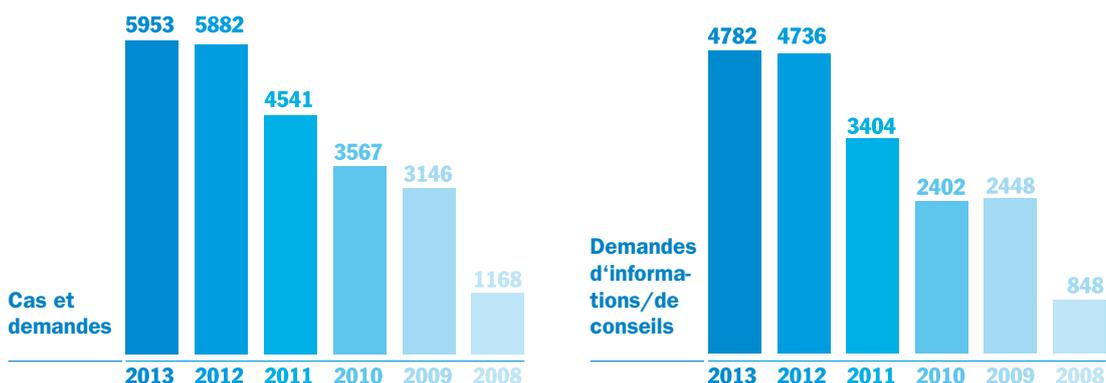
Tous les autres prestataires qui ne sont pas considérés payeurs par anticipation deviennent, de manière automatique, des payeurs par cas. Ils paient pour chaque cas de conciliation dans lequel ils sont impliqués et doivent, en outre, s'acquitter d'une majoration de 20 % sur les frais de dossier, conformément à l'art. 14 alinéa 3 du Règlement de procédure et portant sur les émoluments.

Durant l'année, dix recours au sujet des décisions de taxations de l'office de conciliation ont été déposés devant le Tribunal administratif fédéral par deux fournisseurs de services de télécommunication et par deux prestataires de services à valeur ajoutée.

Suite au non-paiement de l'avance de frais par le prestataire de services à valeur ajoutée et recourant, la cause a été radiée du rôle. La deuxième procédure était encore pendante au 31 décembre 2013.

Durant l'année, 5'953 personnes se sont tournées vers l'ombudscom (2012 : 5'882 personnes). Ainsi, 496 clients par mois ont consulté l'office de conciliation. L'office de conciliation a reçu 1'171 cas (2012 : 1146) et 4782 demandes (2012 : 4736). En comparaison de l'année précédente, cela représente une augmentation de 1.2 %.

Le diagramme suivant illustre l'évolution des demandes et des cas depuis l'année 2005. A cette époque, l'ombudscom était une association constituée par upc cablecom GmbH, Orange Communications SA, Sunrise Communications AG et Swisscom (Schweiz) AG (jusqu'en juin 2008).



Une demande est statistiquement recensée lorsqu'un client se tourne par écrit ou par téléphone et que les conditions d'introduction de la procédure de conciliation ne sont pas encore remplies conformément à l'art. 8 du Règlement de procédure et portant sur les émoluments. Sur l'ensemble des 5'953 personnes qui ont eu recours à l'ombudscom pendant l'exercice annuel, il en a résulté 4'782 demandes. Cela représente 80.33 % de l'ensemble des cas et des demandes (5'953). Le nombre de demande a, en comparaison avec l'année précédente, augmenté d'à peine 1 % (2012 : 4736).

Au 31 décembre 2013, 4'528 demandes étaient déjà clôturées (95 % de toutes les demandes) à la suite d'un retrait de la demande par le client, de documents non fournis, d'un défaut de compétence ou de l'introduction de la procédure de conciliation. Les simples demandes téléphoniques de

Le payeur par anticipation et le payeur au cas par cas

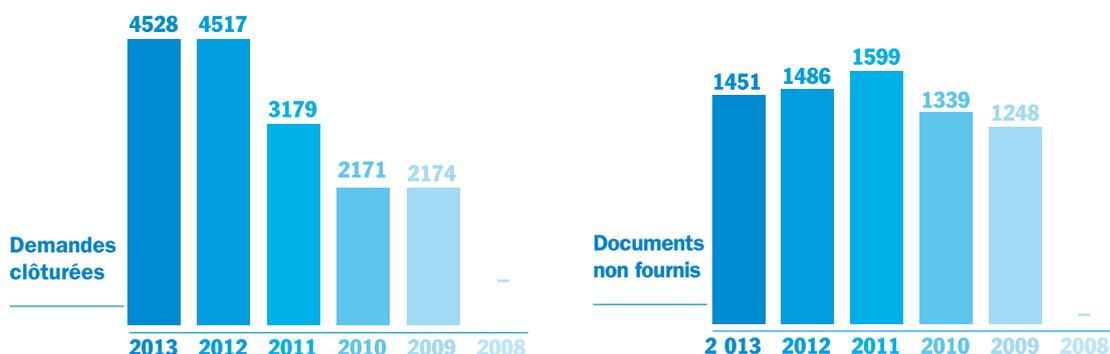
Jugement des tribunaux sur les décisions de taxation

Evolution de la procédure de conciliation

Demandes

Evolution de la procédure de conciliation

clients auxquelles pouvaient être donné un renseignement sur la procédure de conciliation ont été aussitôt clôturées en tant que demandes car aucune autre mesure ne devait être prise. Les 1'947 clients qui se sont annoncés par téléphone à l'ombudscom afin de demander des informations et des renseignements composaient près de 41 % de toutes les demandes.



Il est également frappant de noter que 1'451 demandes ont été clôturées en raison de documents non fournis. Cela représente environ 30 % de toutes les demandes. En comparaison avec l'exercice précédent, le nombre est sensiblement pareil. Cela s'explique par le fait que la procédure est trop difficile à mener pour les clients, notamment pour remplir le formulaire de demande de conciliation. Il arrive également que, parfois, les clients ne soient pas correctement informés sur l'activité d'ombudscom.

Ils partent aussi souvent du principe que l'ombudsman représente leurs intérêts contre le fournisseur de services de télécommunication et/ou à valeur ajoutée et qu'il peut résoudre leurs problèmes immédiatement (par exemple par un téléphone avec le prestataire concerné). Les collaborateurs de l'office de conciliation expliquent l'activité d'ombudscom aux clients et les informent sur les conditions de recevabilité (art. 8 du Règlement de procédure et portant sur les émoluments). Avant l'introduction d'une procédure de conciliation, les clients doivent remplir le formulaire de demande de conciliation en exposant l'état de faits ainsi que les buts visés, et démontrer de manière crédible qu'ils ont tenté de trouver, dans les douze derniers mois et sans succès, une solution au litige. Lorsqu'il ne ressortait pas de la demande de conciliation, 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 grande charge de travail pour beaucoup de clients. Certainement qu'ils partaient du principe, comme mentionné ci-dessus, que l'ombudscom défendait leurs intérêts et qu'ils ne devaient plus rien entreprendre dans cette affaire. Par conséquent, ils n'ont pas déposé de demande de conciliation et la demande était clôturée.

Environ 74 % de toutes les demandes écrites ont été clôturées sans que les conditions pour une procédure de conciliation ne soient remplies. 292 personnes ont retiré leur demande de conciliation avant l'introduction de la procédure de conciliation. Cela s'explique par le fait que les clients, sur recommandation de l'ombudscom, contactent par écrit le fournisseur de services de télécommunication et/ou à valeur ajoutée, permettant ainsi aux parties de trouver un accord.

Les conditions de recevabilité n'étaient remplies que pour 6 % des demandes, la procédure a ainsi pu être introduite et les émoluments être facturés.

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. Environ la moitié du temps de travail effectué par les collaborateurs est dévolue au traitement des demandes. À la fin de l'exercice, le nombre de demandes pendantes était plus ou moins identique à celui de l'année précédente avec 254 demandes (2012 : 219).

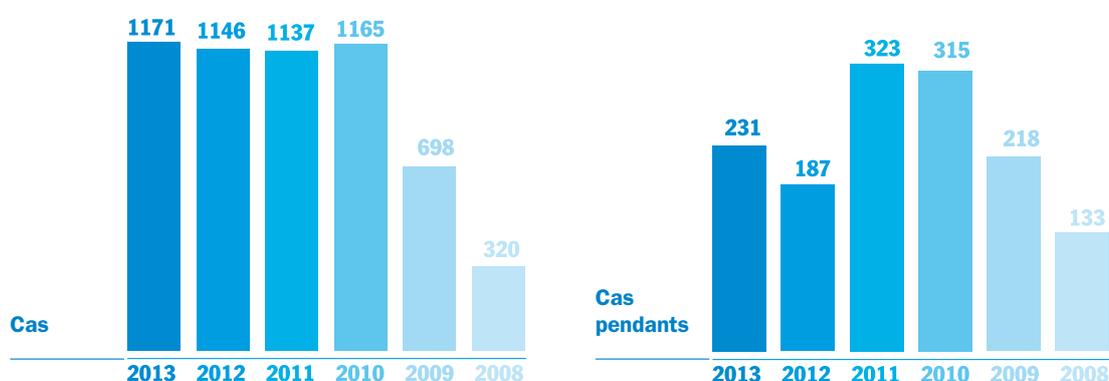
Une demande ou une demande de conciliation devient un cas lorsque toutes les conditions de recevabilité sont remplies conformément à l'art. 8 du Règlement de procédure et portant sur les émoluments et que le fournisseur de services de télécommunication ou de services à valeur ajoutée concerné est invité à prendre position.

Cas

Du nombre total de personnes qui se sont tournées vers l'office de conciliation pendant l'exercice annuel, 1'171 cas ont émergé, ce qui correspond à peine à 20 % de l'ensemble des cas et des demandes (5983). 663 demandes sont devenues des cas. Les 508 cas restants étaient déjà des dossiers complets, de sorte que la procédure a pu être engagée sans remarque quant au formulaire de conciliation ou à l'engagement d'un processus concernant une éventuelle lettre de réclamation au prestataire.

Dans ces cas, les conditions d'introduction de la procédure de conciliation sont immédiatement remplies.

En comparaison à l'année précédente avec 1'146 cas, on constate cette année une légère hausse de 25 cas. On constate une évolution linéaire du nombre de cas depuis environ quatre ans avec 1'137 cas en 2011, 1'146 en 2012, 1'165 en 2010 et 1'171 en 2013. Pour la fin de l'année concernée par le présent rapport, 940 cas ont pu être clôturés. 231 cas étaient encore pendants.



À la fin de l'année, 231 des 1'171 cas étaient encore pendants, ce qui représente environ le 20 % (2012 : 187 cas ; 16 %). Les cas pendants se composent principalement des nouvelles demandes de conciliation enregistrées entre novembre et décembre. Dans l'ensemble, l'office de conciliation peut être satisfait avec un taux de 80 % de cas clôturés durant l'année concernée par le présent rapport. Ce d'autant plus qu'avec un personnel réduit et une procédure optimisée, le nombre élevé de demandes et de cas a pu être maîtrisé. Par ailleurs, comme précédemment, des considérations d'ordre juridique sont exposées dans les propositions de conciliation.

Cas pendants

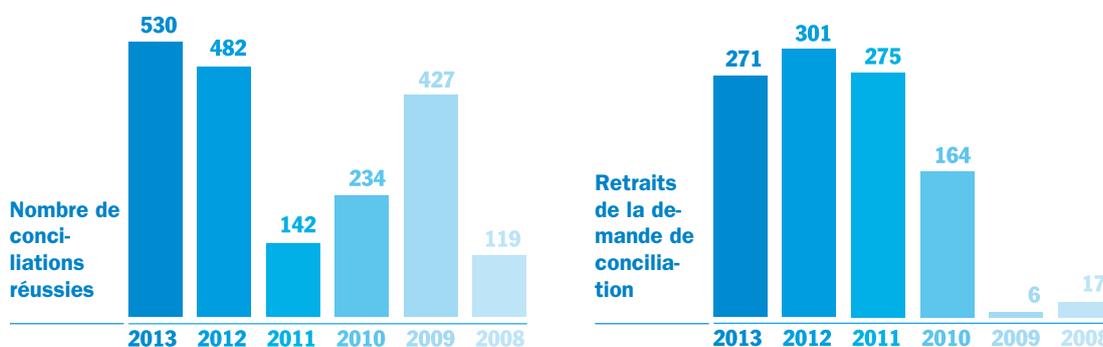
Sur les 231 cas pendants, 172 attendent une réaction du prestataire ou du client et 61 cas attendent une réaction quant à la proposition de conciliation ou d'être clôturés. Dans 61 cas, l'office de conciliation est en train de rédiger une proposition de conciliation ou s'apprête à clore la procédure.

Evolution de la procédure de conciliation

Réussite des procédures de conciliation

L'office de conciliation a rédigé une proposition de conciliation dans 669 cas, ce qui représente, en comparaison à l'année précédente, une augmentation de 26 cas (2012 : 643).

Sur les 669 propositions de conciliation élaborées, 139 ont été refusées par l'une ou les deux parties et ainsi la procédure de conciliation a échoué. Dans les 530 cas restants, la proposition de conciliation élaborée par l'office de conciliation a été acceptée, la procédure pouvant ainsi être clôturée avec succès. Ceci correspond à un taux de réussite de 79 % qui est comparable à celui de l'année précédente (2012 : 75 %). Les raisons de refus des propositions de conciliation par le client ou par le prestataire sont diverses. Dans ses propositions de conciliation, l'office de conciliation ne propose aucune concession du prestataire et aucun compromis, lorsque ce dernier a agi correctement. Un client ne doit pas être 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 prestataires de services de télécommunications 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 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.



Retrait de la demande de conciliation

Durant l'année d'exercice, le nombre de retraits de demandes de conciliation par les clients est passé de 275 pour l'année précédente à 301 en 2013. La tendance qu'ont les prestataires de services de télécommunications ou à valeur ajoutée, déjà constatée l'année précédente, à prendre contact avec les clients 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 ou à valeur ajoutée s'efforcent de trouver un arrangement en dehors de la procédure de conciliation, ce qui réduit les coûts de procédure. Les clients retirent leur demande de conciliation dès qu'un accord a pu être trouvé. Si le client ne retire pas sa demande, l'office de conciliation établit une proposition de conciliation avec de courtes considérations.

L'introduction de la procédure incite les prestataires à contacter les clients afin de trouver un arrangement entre eux. C'est ainsi que des accords ont été favorisés par l'introduction de la procédure de conciliation. Si le nombre de ces retraits était ajouté au nombre de procédures réussies grâce à une proposition de conciliation, le taux de réussite serait proche de 85 %.

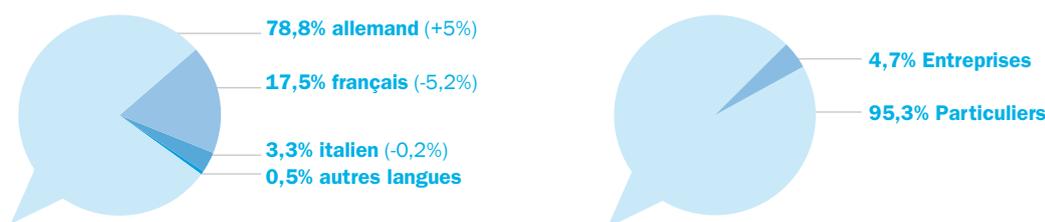
Valeur litigieuse

La valeur litigieuse est recensée statistiquement depuis 2007 et s'est un peu élevée durant l'exercice annuel à CHF 446.- en comparaison à l'année précédente (2012 : 413.-, 2011 : CHF 424.-, 2010 : CHF 740.-, 2009 : CHF 937.-, 2008 : CHF 1'200.-, 2007 : CHF 750.-).

Il ne faut pas en déduire une tendance mais une répartition aléatoire entre les différents exercices. Des montants litigieux élevés sont observés en particulier dans les cas de roaming (frais d'itinérance). Cela explique également par le fait que l'office de conciliation a acquis une plus grande

Evolution de la procédure de conciliation

notoriété. Ainsi, les clients s'adressent souvent à l'office de conciliation avec un montant litigieux très bas ou inexistant.



Motifs de plainte

Année	Blocage, annulation des services, résiliation du contrat (avec frais), conditions générales	Qualité du service/ service à la clientèle	Facturation	Service à valeur ajoutée
2013	1099	678	1225	911
2012	1344	643	1127	568
2011	1163	540	805	345
2010	957	594	514	554
2009	745	738	397	807
2008	344	338	200	143

Année	Prestation non souhaitée (y compris le démarchage à domicile)	Problème d'antennes	Harcèlement/publicité non souhaitée (dès le 01.01.2009)	Vol (dès le 01.01.2009)
2013	1605	4	49	11
2012	1805	-	60	13
2011	965	-	17	6
2010	442	-	12	6
2009	91	-	29	8
2008	53	4	-	-

Année	portabilité du numéro (dès le 01.01.2009)	Roaming (dès le 01.01.2009)	radio/télévision (dès le 01.01.2009)	Divers
2013	28	129	12	102
2012	30	122	9	161
2011	17	168	22	493
2010	28	71	27	362
2009	7	52	26	246
2008	-	-	-	86

Depuis 2011, un nombre croissant de plaintes à propos de services à valeur ajoutée est constaté. De 345 plaintes en 2011 et 563 en 2012, 911 plaintes à ce sujet ont été déposées durant l'exercice 2013, ce qui représente un niveau record. L'augmentation étant régulière, cela prouve une plus grande activité des prestataires de services à valeur ajoutée.

Services à valeur ajoutée

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

Durant l'exercice annuel, certains prestataires de services à valeur ajoutée n'ont pas facturé leurs services par le biais du prestataire de services de télécommunication mais ont adressé directement une facture aux consommateurs. L'office a reçu plusieurs plaintes à ce propos mais n'est pas compétent. Ainsi, ces consommateurs ont été redirigés vers les instances civiles et pénales.

Evolution de la procédure de conciliation

Les fournisseurs de services à valeur ajoutée sont responsables du contenu payant des services à valeur ajoutée par SMS/MMS ou par numéro surtaxé. Les fournisseurs de services de télécommunication sont responsables de la transmission des SMS/MMS ou des numéros surtaxés 090x et facturent les services surtaxés. Ils participent au chiffre d'affaires généré par les services à valeur ajoutée. Les fournisseurs de services de télécommunication doivent offrir gratuitement à leurs clients le blocage de l'accès aux services surtaxés. Le blocage peut concerner tous les numéros courts ou seulement ceux commençant par un chiffre 6 et qui sont réservés à des services érotiques. En outre, les fournisseurs de services de télécommunication doivent permettre le blocage à l'ensemble des numéros de services à valeur ajoutée commençant par 090x ou seulement aux services à caractère érotique ou pornographique (art. 40 OST). Les prestataires peuvent bloquer l'accès aux services à valeur ajoutée au caractère érotiques aux clients âgés de moins de seize ans, pour autant qu'ils aient connaissance de cet âge (art. 41 OST).

Les charges prévues par la loi ne suffisent que partiellement aux yeux de l'ombudsman. Dans le domaine de la conclusion non souhaitée de contrats justement, il serait souhaitable que les prestataires de services de communication prennent leurs responsabilités et rendent leurs clients clairement attentifs à la conclusion possible d'un contrat.

SMS/MMS payants

Des SMS et des 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 autres jeux en ligne. La plupart des plaintes sont en rapport avec le coût du SMS/MMS et leur étendue qui n'étaient pas connus des clients. Ci-dessous, sont exposés trois des nombreux exemples de services à valeur ajoutée contestés :

1. Des clients 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 services de télécommunication.

2. Certains clients 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 clients partent du principe qu'il s'agit de SMS de publicité, ne lisant pas complètement le contenu de ce dernier et dès lors n'était pas au courant des coûts.

3. Dans le cadre des jeux en ligne, de plus en plus de parents s'annoncent à l'office de conciliation car ils contestent la comptabilisation de SMS surtaxés sur leurs factures de téléphone mobile. 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 e-mail et ensuite donner des moyens de paiement. Lorsque le joueur choisit le paiement par téléphone mobile, il doit entrer le numéro de téléphone et le code de confirmation envoyé par le numéro court sur le téléphone portable.

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'art. 11b de l'ordonnance sur l'indication des prix (OIP, RS 942.211). Sont notamment concernés les abonnements à valeur ajoutée ou les chats.

Avant l'activation des services, 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 et le nombre de SMS maximal par minute. Ces informations doivent être données à la fois à l'endroit où l'offre est proposée et sur l'installation terminale mobile (art. 11b al. 1 OIP). Dès que le client a reçu ces informations et qu'il accepte l'offre, le consommateur doit être informé gratuitement, lors de chaque unité d'information, de la manière de procéder pour désactiver le service (art. 11b OIP).

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 inscription 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 arrêter automatiquement le service et demander au client de le réactiver.

Pour activer un service surtaxé qui comporte une pluralité de messages SMS/MMS, le client envoie, après réception de l'information, un code ou un mot clé par SMS à un numéro court ou les active avec un lien par internet. Ensuite, le client reçoit un SMS/MMS payant lorsque des nouvelles informations – telles que des nouvelles sonneries ou vidéos érotiques – sont disponibles. Pour désactiver un service, le client 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 du service-clients ont été rendus anonymes avec X, Y et Z) : « Ton code : 9xxx pour X 2 vidéos chacune CHF 3.- max 1 SMS/min, 15CHF 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 client a envoyé le code reçu par SMS au numéro court donné et a activé l'abonnement de services à valeur ajoutée. De telles informations ne sont pas très appropriées pour une information claire et transparente. 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 été effectivement conclu.

Une nouvelle situation s'est présentée durant l'exercice annuel, la soi-disant facturation par WAP. Les services surtaxés peuvent être facturés au client sur sa facture émise par le prestataire de services de télécommunication quand bien même il n'a pas confirmé son inscription ou son identification. En un clic sur la page internet, le numéro d'identification de la carte SIM du numéro de téléphone s'affiche en arrière-plan et est transmis au prestataire de services surtaxés. Les clients ne se rendent pas compte que, de cette manière, ils souscrivent un abonnement payant. Un simple clic sur un page internet peut activer un abonnement payant. L'ombudsman condamne cette pratique illégale et exige que les clients soient informés de manière transparente et complète sur un éventuel contrat.

Il a eu également 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 de 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

Evolution de la procédure de conciliation

et que les clients étaient suffisamment informés sur le coût de SMS/MMS ainsi que sur les options de désactivation. Dans ses propositions de conciliation, 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 clients le montant des SMS/MMS afin que les factures des fournisseurs de services de télécommunication puissent être intégralement payées.

Appels à des numéros premium

Sous la rubrique « services à valeur ajoutée » tombent également des plaintes de clients qui contestent des appels sur des numéros surtaxés (premium 090x-numéro). Par un appel sur un numéro surtaxé, les clients achètent un service (horoscope, services érotiques, agence de rencontres, jeux sur internet, etc...) qui sera comptabilisé sur la facture du téléphone. Il y a des plaintes de clients affirmant n'avoir jamais choisi le numéro surtaxé ou ne pas avoir été (assez) informé des coûts. Des clients se sont également plaints sur le service lui-même, notamment suite à de longues attentes au téléphone.

Les fournisseurs ont l'obligation d'informer le client 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 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 chargées aux clients. 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 des appels par minute des appels aux numéros surtaxés ne peut excéder CHF 10.- (art. 39 al. 1 et 2 OST). Ces appels aux numéros surtaxés peuvent conduire rapidement à une facture de téléphone élevée.

Dans certains cas, les clients ont effectivement appelé des numéros surtaxés et acheté la prestation, dans d'autres cas, les clients n'ont jamais commandé les services facturés. Pour les clients qui n'ont 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 clients étaient informés par l'interlocuteur que le temps d'attente n'était pas facturé, ce qui est naturellement faux.

Durant l'exercice annuel, des demandes concernant des clients incapables de discernement ont été déposées. Ces personnes ont, pour la plupart, composé des numéros surtaxés proposant des services réservés aux adultes. Les sommes facturées atteignaient plusieurs milliers de francs. Dans la majorité des cas, les clients n'étaient pas conscients que l'indication des prix ne vaut que pour les appels effectués depuis le réseau fixe et depuis le réseau de téléphonie mobile. Certaines demandes déposées en 2013 concernaient des frais peu clairs (non transparents) à des numéros commençant par 0848.

Prestations non sollicitées et démarchage à domicile

En comparaison avec l'année précédente, on constate un léger recul du nombre de différends portant sur des prestations non demandées et de démarchage à domicile, soit de 1'805 plaintes en 2012 à 1'605 en 2013. Ce chiffre représente presque le tiers de toutes les plaintes enregistrées en 2013.

On entend par là la conclusion de contrats non souhaités par téléphone (1'574 plaintes) ou à domicile (31 plaintes) avec un autre prestataire de services de télécommunication. Comme motifs de plaintes, on trouve également la révocation du contrat conclu à domicile, demande refusée par les prestataires de services de télécommunication.

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 téléphonie mobile et fixe.

Au regard du nombre de demandes en 2013 (sans les cas), la plupart des plaintes (1313) concernaient des clients n'étant pas d'accord avec les (présupposés) contrats conclus par téléphone. La majorité des appels auprès de l'office de conciliation portait sur ce grief. Un prestataire de services a saisi les tribunaux contre ses clients dès le quatrième trimestre de 2013. L'office de conciliation des télécommunications a été contraint de mettre fin à chaque procédure de conciliation concernée (art. 11 du Règlement de procédure et portant sur les émoluments). Les clients concernés se sont étonnés du comportement adopté par le prestataire et ont demandé des explications à l'office de conciliation. Le Règlement de procédure et portant sur les émoluments ne permet pas de procédures parallèles devant l'office de conciliation et devant un tribunal. Dans le cas où aucun accord n'est trouvé lors du préalable de conciliation devant le juge de paix ou qu'un accord a été trouvé sans avoir à passer par devant le juge de paix, et si dans le délai, il n'y pas eu de recours du prestataire ou du client devant l'instance supérieure, l'ombudscom peut alors à nouveau être saisi.

Contrats conclus par téléphone

Il est frappant de constater que de nombreuses personnes âgées ont été contactées par téléphone par les prestataires de services de télécommunication afin de les faire changer des fournisseurs traditionnels. La plupart des plaintes dénonçait la pratique commerciale agressive utilisée par les représentants du fournisseur. Lors des différentes procédures, l'ombudscom n'a reçu que très peu d'enregistrement contenant les négociations contractuelles. La raison principale réside dans le fait que, généralement, le prestataire a déjà résilié l'abonnement et a renoncé à ses prétentions. Les clients 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 demandé de la documentation. D'autres mentionnaient qu'ils n'avaient pas été informés qu'il s'agissait d'un autre prestataire. Les clients 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 pour la ligne fixe (frais de raccordement fixe). Les abonnements de téléphonie mobile, internet et/ou de télévision étaient également concernés.

Peu de personnes le savent mais des contrats peuvent être conclus oralement. En effet, les contrats ne sont, selon l'art. 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 spécifique pour ce type de prestations. Pour qu'un contrat soit

Evolution de la procédure de conciliation

valablement conclu, une offre doit être faite et acceptée. Les parties au contrat doivent avoir la possibilité d'exprimer leur volonté et celles-ci doivent être concordantes. Si la volonté d'une partie vient à manquer, notamment si une partie s'est trompée ou si elle se trouvait dans l'erreur, le contrat peut être invalidé.

À 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 ; RS 784.101.112/2). Il convient de préciser que ces dispositions concernent uniquement les contrats portant sur une présélection et non pas les autres types de contrats de télécommunication. En cas de démarchage par téléphone, les fournisseurs de services de télécommunication doivent enregistrer la conversation commerciale (démarchage, informations et conseils) ainsi que la conclusion du contrat (appelé TPV – Third Party Verification ; cf. Points 4 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 pas dépendre du fournisseur de services de 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. Chiffre 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 conteste le changement effectué auprès du nouveau prestataire de présélection, 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 service de télécommunication doit fournir, dans les 10 jours ouvrables, l'ensemble de l'enregistrement, qui comprend la conversation commerciale et la partie sur laquelle a la conclusion du contrat a été effectuée. Sinon, le fournisseur de services de télécommunication doit annuler, à ses propres frais, la présélection dans un délai de 10 jours ouvrables et remettre la situation dans son état d'origine (cf. Chiffre 4.5 de l'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 et services de télécommunication au prestataire originaire afin que l'installation puisse se réaliser (chiffre 4.1 de l'annexe 2 de l'ordonnance de la Commission fédérale de la communication).

Dans la plupart des cas, le prestataire de services de télécommunication ne fournissait ni aux clients, ni à l'office de conciliation la conversation commerciale ou alors l'enregistrement était incomplet. Ceci avait pour conséquence que le fournisseur de services de télécommunication devait remettre, à ses propres frais, la situation dans son état originel. La plupart des prestataires ne se conformaient pas à cette obligation. Dans cette situation, 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 du contrat. En effet, une partie isolée de l'enregistrement ne suffit pas à démontrer qu'il va de soi qu'un contrat a été effectivement 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 commerciale complète n'a pu être vérifié, il est de plus en plus constaté que les clients ont d'abord été submergé 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 clients sont fournies par l'ancien opérateur, cela laisse présager aux clients qu'il s'agit 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 prestataire de services de télécommunication.

Dans ce genre de cas, l'ombudsman arrive à la conclusion que les clients se trouvent manifestement dans un cas d'erreur et le contrat devrait ainsi être invalidé. Il ne peut qu'inviter les fournisseurs de services de télécommunication à informer les clients de manière claire et transparente à propos des modalités de changement de prestataire et de l'enregistrement des conversations téléphoniques.

L'ombudsman tient toutefois à préciser que certaines conversations commerciales contenaient des informations complètes, ainsi les clients se sont juridiquement engagés. L'ignorance au moment de la conclusion du contrat n'est pas suffisante pour que celui-ci soit annulé. L'obligation de fournir la conversation comprend – comme mentionné – seulement 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, semblable à celui lié aux 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 clients ne tiennent pas ce délai, souvent en raison du fait qu'ils ne se rendent pas compte qu'ils ont conclu un contrat. Ainsi, ils ne conservent pas le courrier reçu, le jettent sans l'ouvrir et ne font pas usage de leur droit de révocation. L'ombudsman conseille aux clients de contrôler les courriers publicitaires reçus. Il salue à cet égard la révision de la loi qui prévoit un droit de révocation pour les contrats conclus par démarchage téléphonique.

Le nombre de plaintes au sujet du démarchage à domicile ne comporte que deux chiffres cette année (31). Cette méthode de vente a perdu beaucoup en importance au profit du démarchage par téléphone. 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 à compter la conclusion du contrat et la connaissance du droit de révocation. Les clients 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 et les conditions générales 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 les contrats de présélection. Les clients qui se plaignaient du manque d'information à la conclusion du contrat, recevaient un double du contrat avec une indication du droit de révocation. Dans ce cas, l'ombudsman proposait que chaque partie fasse un pas l'une envers l'autre. Lorsque les clients ne recevaient pas de copie de leur contrat, le délai de révocation de sept jours ne débutait qu'à la connaissance de la conclusion du contrat ainsi que du droit de révocation, de sorte que le contrat pouvait être révoqué. Les frais de communication doivent être payés par les clients s'ils ont utilisé les prestations.

Contrats conclus par démarchage à domicile

Blocage, annulation, résiliation et conditions générales

Les plaintes dans ce domaine ont diminué durant l'exercice d'environ 18 % (2013 : 1099 ; 2012 : 1344). Ce motif de plainte représente avant tout les litiges en lien avec une résiliation et les conditions de résiliation, en particulier le délai de résiliation et les frais pour résiliation anticipée, mais aussi le non-déverrouillage du SIM-Lock après une résiliation anticipée et le blocage des services pour non-paiement. Le problème du délai de résiliation est des frais pour résiliation anticipée est touchée lorsque les contrats sont résiliés par une partie avant la durée minimale de 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 (CG) 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 services de télécommunication. Dans les cas sans juste motif, les prestataires se voient habilités à imposer des frais pour résiliation anticipée aux clients. L'ombudsman ne considère pas les frais de traitement comme étant justifiés dans tous les cas.

Résiliation durant la durée minimale de contrat

Lorsque les clients résilient sans juste motif durant la durée minimale de contrat, l'imposition de frais de résiliation est spécialement justifiée lorsqu'on a profité d'un téléphone portable ou d'un autre appareil à prix avantageux. Mais, il est important de préciser que les frais pour résiliation anticipée sont imposés au prorata. 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 une grande partie de son contrat.

Lorsqu'un prestataire résilie de manière anticipée un contrat, 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 traitement imposés par le fournisseur.

L'ombudsman constate que de plus en plus de prestataires se servent de manière prématurée et injustifiée de l'instrument de la résiliation anticipée et de ses conséquences, bien qu'ils auraient à disposition d'autres possibilités 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,...).

Résiliation durant la période de prolongation automatique du 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, en principe pour une année. Ce genre de contrat est nommé contrat de rollover. Un tel contrat n'est résiliable que dans la période de préavis pour le terme du contrat prolongé. Souvent, les clients ne sont plus au courant de la date de conclusion de leur contrat, notamment en cas de relation contractuelle de plusieurs années. Ainsi, ni le délai de résiliation, ni le terme du contrat ne sont connus.

Lorsque les clients 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 est d'avis que ces frais sont injustifiés. D'après lui, l'objectif des frais pour résiliation anticipée doit résider dans le fait que le client a pu profiter d'un appareil à prix avantageux à la conclusion du contrat et non dans le fait que le contrat est résilié de manière anticipée. Dans un tel cas, la fidélité contractuelle du client devrait plutôt être récompensée et les frais mensuels d'abonnement devraient permettre d'amortir les prix de l'appareil acquis.

Si le client résilie avant le terme contractuel, les frais de traitement doivent servir à compenser la

perte. Une fois la durée minimale de contrat terminée, l'ombudsman estime que de tels frais ne sont, en tant que compensation du prix de l'appareil initialement acquis, plus justifiés du moment que le client n'a ni prolongé son contrat, ni acquis de nouvel appareil à prix réduit. Cet argument est toujours expliqué dans les propositions de conciliation.

Selon l'ombudsman, le réel problème n'est pas le contrat dit de rollover en tant que tel mais les modalités excessivement restrictives. En effet, l'ombudsman estime que 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 clients souhaitant changer de produit ou d'opérateur, ce qui va à l'encontre d'une concurrence efficace. Heureusement, la tendance actuelle, appliquée par de plus en plus de prestataires, est de s'écarter de cette pratique, ce qui permet aux clients d'avoir une possibilité de résiliation plus flexible.

Parmi les motifs de plaintes « facturation » se trouvent toutes les plaintes concernant les factures qui n'ont pas de rapport avec une résiliation, un blocage de raccordement, un service à valeur ajoutée ou des frais de roaming. Il s'agit notamment de plaintes à propos du délai de paiement, de services de télécommunication, de réductions prévues mais non octroyées ou encore du manque de clarté des factures.

Facturation

Cela concerne également les clients qui se sont vu facturer des prestations complémentaires malgré un abonnement flatrate qui devait prendre tous les services en compte. Ce problème est lié à la politique fair use policy du fournisseur de services de télécommunication. Il s'agit d'une disposition contractuelle par laquelle le prestataire veut se protéger contre l'utilisation excessive du forfait privé ou 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, des prestations supplémentaires ou effectuent un changement d'abonnement.

De tels 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 considération de portée générale. Toutefois, il a 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 des conditions générales préformulées est de plus restreinte par la règle des clauses insolites ou inhabituelles. Les règles insolites sont exclues lorsque la partie faible n'en a pas été spécialement avertie. Selon l'ombudsman, les modifications de contrat peu claires et insolites devraient être exclues des conditions générales. Dans de tels cas, le client devrait avoir la possibilité de se départir du contrat de manière anticipée.

Au cours de l'année d'exercice, des plaintes ont été déposées suite à l'introduction de frais pour la délivrance de la facture sur support papier. Certains prestataires ont instauré des frais de facturation sur papier en raison de la charge de travail administratif et le coût financier mais également pour des motifs de protection de l'environnement et ainsi encourager les factures électroniques. De nombreux clients 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 prestataires de mettre 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 certains groupes de clients. En particulier, l'ancienne clientèle ne dispose souvent pas d'un accès à l'internet et se trouve ainsi désavantagée

Evolution de la procédure de conciliation

par l'introduction des frais pour facture papier. Les prestataires de services de télécommunication pourraient mieux prendre en compte les besoins des clients en prévoyant des crédits pour le passage à la facture électronique. Ils inciteraient de cette manière 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 effectuées selon la jurisprudence du Tribunal fédéral lorsque le contrat prévoit quand et dans quel mesure a lieu l'ajustement (ATF 84 II 266 c. 2 ; ATF 135 III 1 c 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 la 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 tout simplement 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. Durant cette année, le nombre de plaintes au sujet de la facturation a légèrement augmenté, passant de 1'127 en 2012 à 1225 en 2013.

Qualité du service et service à la clientèle

Le nombre de plaintes dans ce domaine est comparable au chiffre de l'année précédente, soit 643 plaintes en 2012 contre 678 durant l'année d'exercice.

Tombent en particulier dans ce domaine, les plaintes concernant la qualité des téléviseurs, ainsi que les connexions à l'internet et les raccordements téléphoniques. Les plaintes des clients sur la mauvaise couverture du réseau tombent également dans cette catégorie. Des réclamations concrètes concernant des services-clients ou de simples questions de clients restées sans réponse font aussi partie de cette catégorie.

Roaming

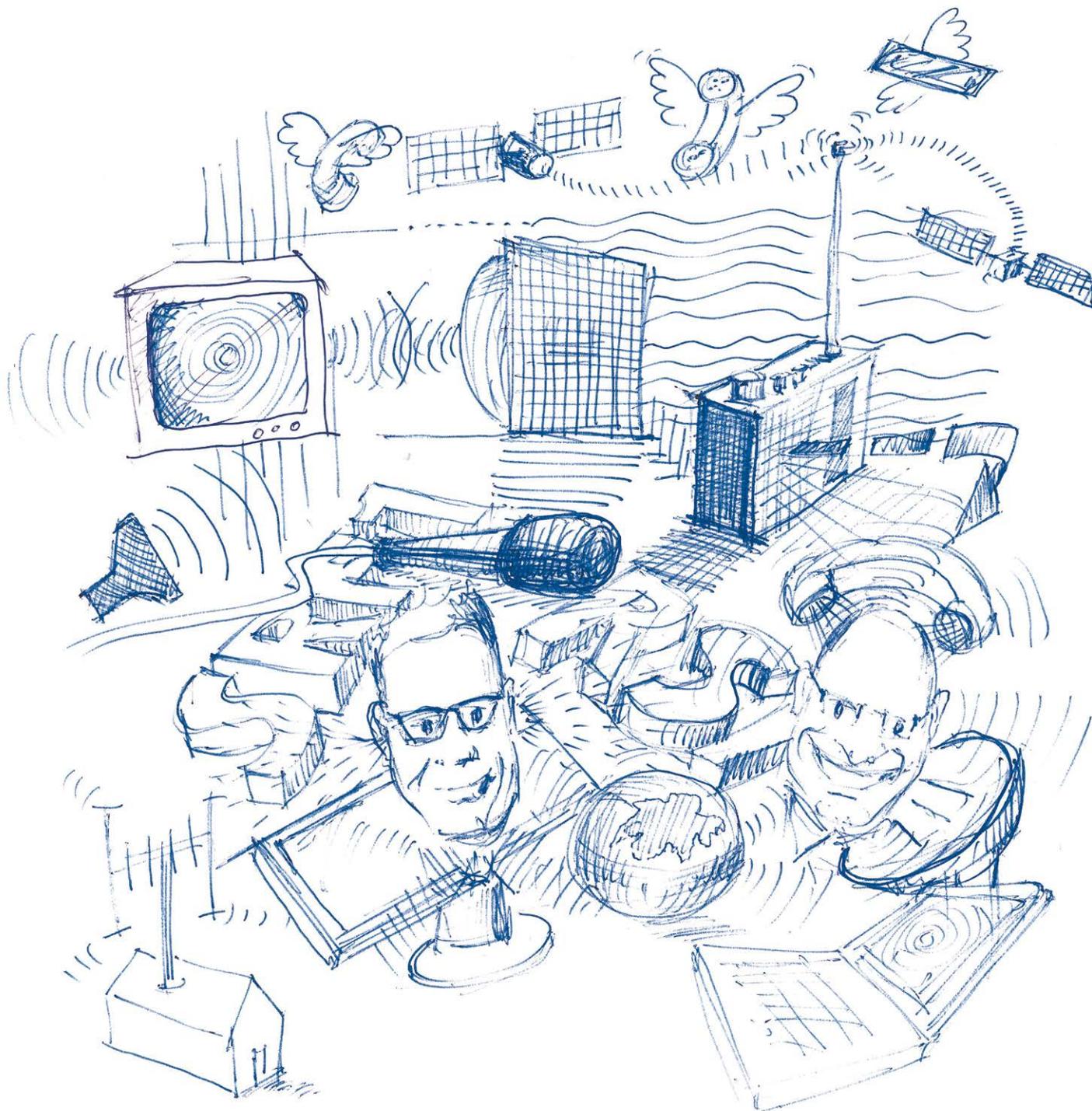
Les connexions effectuées à l'étranger au moyen de téléphones mobiles tombent sous le coup de ces motifs de plainte. Les opérateurs téléphoniques sont tenus de par la loi d'informer leurs clients de manière compréhensible lors de la conclusion du contrat comment et où ceux-ci peuvent prendre connaissance des tarifs pratiqués et des options tarifaires disponibles en vue de réduire les prix (art. 10a al. 1 OST). En outre, lors d'un passage sur un réseau de téléphonie mobile étranger, les clients doivent être informés sans retard et gratuitement sur les coûts maximaux des services d'itinérance internationale (art. 10a al. 2 OST):

- appels vers la Suisse et sur place,
- appels entrants,
- envoi de SMS et
- transfert de données, y.c. l'envoi de MMS.

Ces services d'information peuvent être désactivés gratuitement si les clients le souhaitent (art. 10a al. 3 OST).

Les dispositions légales ont été dans l'ensemble bien respectées durant l'année faisant objet du présent rapport. Certains opérateurs de téléphonie mobile se sont efforcés d'aller au-delà de ces dispositions légales, en envoyant à leurs clients un SMS d'alerte dès le moment où un transfert de données minime avait lieu, ou en bloquant le raccordement de leurs clients lorsqu'une certaine limite était dépassée. Cette bonne application des dispositions légales ainsi que les efforts supplémentaires effectués par les opérateurs de téléphonie mobile se ressentent également dans la très faible augmentation des demandes de conciliation concernant le roaming à 129 cas (122 en 2012 et 168 en 2011). Les interventions régulières des médias concernant les tarifs très élevés à l'étranger ont également conduit à une sensibilisation accrue des clients.

Lors de l'année faisant objet du présent rapport, l'office de conciliation ombudscom a été contacté par de nombreux médias, que ce soit pour une prise de renseignements ou pour des interviews. De nombreux articles concernant l'activité d'ombudscom ont été publiés dans des journaux ou des magazines. Des conseils de l'ombudsman ont été rapportés ou il a simplement été fait mention de l'existence de l'office de conciliation. À plusieurs reprises, lors d'émission de radio, l'ombudsman a été interviewé ou cité et il a été fait mention de l'existence d'ombudscom. Ainsi, l'ombudsman est intervenu plusieurs fois dans l'émission « Espresso » sur SRF 1. L'ombudsman a également été interviewé lors de l'émission « Patti Chiari » de la télévision RSI. Il a enfin été interrogé sur le WAP-Billing lors de l'émission « Kassensturz » de la SRF.



Comptabilisation de frais pour l'établissement de factures papier

Problème : en raison de la surcharge administrative et financière engendrée par l'établissement de factures papier ainsi que des répercussions environnementales, les opérateurs introduisent des frais d'établissement pour les factures papier et se réfèrent à cet égard très souvent sur des clauses de leurs conditions générales formulées de manière très vague.

Conseil: adressez-vous – de préférence par écrit – sans retard à votre opérateur lorsque vous avez connaissance de l'introduction de frais pour l'établissement de factures papier afin de lui exprimer votre désaccord. Lorsque des clauses de conditions générales sont formulées de manière trop abstraite, vous pouvez mettre fin prématurément et sans frais à votre contrat ou exiger la poursuite du contrat aux conditions initialement convenues jusqu'à son échéance.

Monsieur X a été informé par son opérateur au moyen de la facture du 7 août 2012 que ce dernier entendait changer sa pratique commerciale d'établissement des factures à compter du 1er septembre 2012 et que seule la transmission de factures électroniques (e-factures) serait dorénavant gratuite. Pour les factures établies sur papier, un montant de CHF 2.00 par facture lui sera dorénavant facturé. Si les clients souhaitent une facture comportant le détail des connexions passées, un montant de CHF 5.00 par facture leur sera alors chargé.

Par pli du 21 septembre 2012, Monsieur X a contesté la facturation des CHF 2.00 mensuels pour l'établissement de factures papier. Il s'agirait selon lui d'une modification du contrat qui ne lui aurait jamais été communiquée par la poste. Le 2 octobre 2012, son opérateur lui répond qu'il s'agissait d'un changement intervenant dans l'ère du temps dès lors que des coûts inutiles lui étaient épargnés et que l'environnement s'en trouvait ainsi ménagé. En outre, Monsieur X a été informé de ce changement avec la facture du mois d'août 2012. Par courrier du 2 octobre 2012, Monsieur X a indiqué que ce changement engendrait pour lui des inconvénients et qu'il se voyait ainsi contraint de chercher un nouvel opérateur. En raison de la modification contractuelle, il a exigé de pouvoir se départir du contrat immédiatement et sans frais, chose que l'opérateur a refusé. Comme aucun terrain d'entente n'a pu être trouvé entre les parties, Monsieur X s'est adressé à l'office de conciliation.

Selon le principe général de la fidélité contractuelle ("pacta sunt servanda"). Les parties sont liées par le contenu des conventions qu'elle ont passées, pour autant qu'elles ne conviennent pas ultérieurement d'une nouvelle règle contractuelle. Après la conclusion du contrat, le contenu de ce dernier ne peut plus être changé de manière unilatérale par une des parties. Lorsque ces dernières ne pouvaient pas s'attendre, lors de la conclusion du contrat, à la survenance de certains événements, elles peuvent prévoir, éventuellement au moyen d'une clause contractuelle, une adaptation du contrat aux circonstances nouvelles. Cela permet à une partie de s'écarter du principe de la fidélité contractuelle en changeant unilatéralement le contrat. La jurisprudence du Tribunal fédéral fixe à cet égard les conditions auxquelles une adaptation du contrat peut être opérée lorsqu'une partie s'en est expressément réservé le droit dans le texte du contrat. Dès le moment où ces critères sont expressément régis par les conditions générales, une partie peut opérer les modifications convenues, en cas d'urgence même à l'encontre de la volonté de l'autre. Lorsqu'une telle clause de modification est mal définie ou qu'elle ne satisfait pas au principe de clarté, la partie ayant formulé cette clause doit garantir à l'autre un droit de résiliation extraordinaire.

Selon le chiffre 11 de ses conditions générales, l'opérateur se réserve le droit de procéder en tout temps à des modifications des produits, du contrat d'abonnement ainsi que des conditions générales. Les clients peuvent, dans les 30 jours qui suivent la communication écrite des modifications apportées aux prestations, déclarer par écrit qu'ils n'acceptent pas le changement. En cas de modification essentielle du contrat intervenant en leur défaveur, les clients peuvent résilier leur contrat par écrit dans ce même délai.

La validité de la clause invoquée pour justifier ce changement paraît problématique au regard de la jurisprudence précitée. D'une part, l'ombudsman considère que la clarté de des conditions auxquelles un changement peut être opéré est insuffisante et que la clause n'est pas assez concrète (il ne s'agit que de considérations d'ordre général ; il n'est pas fait mention d'un événement particulier, ni de l'éventuelle étendue du changement). Le chiffre 11 des conditions générales ne devrait dès lors pas être applicable. Il s'ensuit dès lors que l'opérateur devrait octroyer au client en droit de résiliation sans conditions. Les conditions générales précitées devraient en outre octroyer aux clients concernés une alternative à l'option précitée, ce qui, pour l'ombudsman, peut se tra-

duire de la manière suivante : dès le moment où des clients refusent une modification du contrat opérée unilatéralement en leur défaveur, ceux-ci devraient pouvoir poursuivre le contrat aux conditions initialement convenues jusqu'à l'échéance du contrat.

Dans le cas d'espèce, les modifications ont été communiquées pour la première fois à Monsieur X avec la facture datée du 7 août 2012. Ce dernier a réagi par courrier du 21 septembre et a renoncé expressément à la conversion de factures papier en e-factures. Du point de vue de l'opérateur, le délai de 30 jours serait toutefois échu depuis le 7 septembre 2012. L'ombudsman est d'avis que la communication dans la facture du 7 août ne saurait justifier le point de départ d'un délai. Il comprend le délai de 30 jours prévu au chiffre 11 des conditions générales comme une sorte de délai de recours. Certes la communication comprenait des informations sur le changement et les coûts y afférent mais il n'en demeure pas moins que l'opérateur n'a ni rendu son client attentif au délai à respecter ou à la possibilité d'y renoncer, pas plus qu'il n'a fait mention des conditions générales dans sa communication. Le client devrait dès lors réagir activement et examiner, alors qu'il n'est pas au bénéfice d'une formation juridique, s'il s'agit d'une modification du contrat ou non. La formulation opérée sur une facture est ainsi insuffisante. Il s'ensuit que Monsieur X a réagi dans les délais et selon les formes au moyen de sa lettre du 21 septembre.

Sur commande de Monsieur X le 20 février 2012, ce dernier a été raccordé à la fibre optique le 7 décembre 2012. Le 15 avril 2013, Monsieur X a résilié son contrat avec son opérateur pour le 30 avril 2013. Cette résiliation était motivée par un déménagement dans un lieu où l'offre en produits de fibre optique de l'opérateur n'était pas disponible. À cet égard, l'opérateur a communiqué par téléphone au client qu'une durée contractuelle minimale de 12 mois avait été convenue entre les parties et que son contrat ne pouvait être résilié que pour le 30 juin 2014. Monsieur X n'est pas d'accord avec cet état de fait car il ne souhaite pas payer pour un service dont il ne peut bénéficier. En outre, Monsieur X indique que le service-clients lui a confirmé par téléphone qu'une résiliation n'était envisageable que pour le 30 juin 2014. Dès lors que les parties ne sont pas parvenues à un accord, Monsieur X a saisi l'office de conciliation.

Il convient de déduire des conditions contractuelles que, pour le produit de fibre optique dont il est question, une période de test de 30 jours est octroyée et, qu'en cas d'insatisfaction durant la phase test, le client a la possibilité de résilier par écrit. Sans résiliation du client, le contrat d'abonnement est prolongé automatiquement pour une durée de 12 mois calculée à partir du premier jour de facturation des services par le prestataire. L'opérateur octroie au client après la phase de test de 30 jours une promotion en cas de poursuite de l'abonnement. Cette dernière consiste en une note de crédit pour trois mois d'abonnement.

L'ombudsman constate que la question de la durée du contrat est régie de manière claire et qu'elle n'est pas illicite. Se pose toutefois la question de savoir si Monsieur X a eu l'occasion de prendre connaissance de ces conditions lors de la conclusion du contrat. Dans le cas contraire, celles-ci ne seraient pas considérées comme partie intégrante du contrat. Il incombe à la partie employant des conditions générales de rendre l'autre partie attentive à ces dispositions et de les lui mettre à disposition. L'ombudsman part du principe que Monsieur X a procédé à la conclusion du contrat par le biais de l'internet. Lors du processus d'inscription, les nouveaux clients sont rendus attentifs aux conditions générales en vigueur. Les dispositions régissant la durée minimale du contrat de Monsieur X sont bien mises en évidence sur la page internet de l'opérateur. L'ombudsman en arrive ainsi à la conclusion que la durée contractuelle minimale de 12 mois a commencé à courir en date du 1er mai 2013, date de la première facturation de l'opérateur.

Résiliation anticipée en raison de l'indisponibilité du produit suite à un déménagement

Problème: en cas de déménagement, les clients supportent en principe seuls le risque de ne pas pouvoir bénéficier des services de leur opérateur à leur nouveau domicile. En général, les conditions d'une résiliation immédiate pour justes motifs ne sont pas remplies dans un tel cas. Les mensualités d'abonnement demeurent ainsi dues jusqu'au terme de la durée contractuelle minimale.

Conseil: si vous devez être amené à déménager, renseignez-vous auprès de votre opérateur sur la disponibilité du produit à votre nouveau domicile. Si l'offre de votre opérateur devait ne pas y être disponible, essayez de trouver une solution avec votre opérateur comme par exemple une alternative plus ou moins similaire à votre offre actuelle.

Cas d'exemple

Monsieur X a changé de domicile à la fin avril 2013. Le nouveau domicile de ce dernier n'est pas raccordé au réseau de fibre optique si bien que les prestations convenues ne peuvent être fournies en cet endroit. Il n'est pas contesté que l'opérateur n'est ainsi plus en mesure d'offrir les conditions initialement convenues à son client. Le cas d'espèce – soit un déménagement lors de la durée contractuelle minimale – n'est pas régi par les conditions générales.

Le contrat de téléphonie appartient à la catégorie des contrats de durée qui sont caractérisés par un échange de prestations récurrent. Quand bien même les contrats de durée prévoient généralement un terme, ceux-ci peuvent être résiliés en tout temps par chacune des parties pour justes motifs. La jurisprudence a développé la notion de juste motif de résiliation. Un tel motif est réalisé lorsque la poursuite de la relation contractuelle devient insupportable à une partie en raison d'éléments nouveaux ou en raison d'éléments ayant trait à ses droits de la personnalité. Un tel juste motif n'est pas présent en l'espèce. Le client écrit lui-même être satisfait des prestations dans sa lettre de résiliation. La poursuite de la relation contractuelle ne saurait ainsi être considérée comme une atteinte insupportable pour sa personnalité.

La « *clausula rebus sic stantibus* » constitue un cas particulier de résiliation immédiate pour justes motifs. Cette figure juridique a été développée par la doctrine et la jurisprudence et permet une adaptation du contrat aux éléments nouveaux. La « *clausula rebus sic stantibus* » implique notamment un changement de circonstances extérieures affectant chacune des parties de la même manière et engendrant une rupture notable de l'équilibre contractuel entre prestation et contre-prestation. Les éléments du cas d'espèce ne suffisent pas à justifier une adaptation du contrat. Il convient en particulier de relever qu'une durée minimale de 12 mois ne suffit pas à qualifier un contrat comme étant conclu pour une longue durée.

De l'avis de l'ombudsman les clients doivent en principe supporter le risque d'un changement de domicile dans un lieu qui n'est pas connecté aux services de leur opérateur. Des investigations de l'ombudsman ont toutefois démontré que des prestations d'internet à haut débit pouvaient être fournies au nouveau domicile de Monsieur X. Quand bien même il ne s'agit pas de fibre optique, ces services peuvent être fournis à Monsieur X. Dès lors que, comme en l'espèce, des prestations similaires et comparables peuvent être fournies par le même opérateur, la poursuite d'une relation contractuelle limitée dans le temps liée à un tel changement de produits paraît envisageable et supportable pour le client. En vertu du principe de la fidélité contractuelle, il apparaît comme justifié que l'opérateur se tienne à l'ancien tarif de CHF 29.00 mensuels, ou qu'il n'augmente ce tarif que dans une moindre mesure. Ce dernier ferait ainsi preuve de sa volonté de maintenir le contrat.

L'ombudsman arrive à la conclusion que Monsieur X reste débiteur des mensualités d'abonnement jusqu'au terme de la durée contractuelle minimale. Selon les indications fournies par le prestataire, la facturation a débuté en date du 1er mai 2013. D'après les conditions générales, la durée minimale contractuelle de 12 mois se calcule à partir de ce moment. Le prestataire exige le versement des mensualités d'abonnement jusqu'au 30 juin 2014 ce qui ne semble pas correct. Le contrat prend ainsi fin au bout de 12 mois, soit le 30 avril 2014.

L'ombudsman est d'avis que l'opérateur devrait faire un geste commercial envers son client. En effet, la seule proposition possible – la reprise du contrat par un successeur – n'est que peu acceptable pour le client et n'apparaît d'ailleurs pas comme équitable. Afin de mettre un terme au litige, l'ombudsman invite les parties à se répartir de moitié les mensualités d'abonnement jusqu'au 30 avril 2014.

Modification du contrat en défaveur du client au cours de la durée contractuelle

Problème : la marge de manœuvre d'un opérateur concernant le changement des conditions contractuelles peut être grande au vu de ses conditions générales.

Conseil : si vous n'êtes pas d'accord avec le contenu des prestations que votre opérateur envisage de fournir et que vous n'acceptez donc pas le changement subséquent des conditions générales, vous pouvez exiger de votre opérateur de ne payer « que » les mensualités prévues initialement entre le moment où vous avez été informé de ce changement et celui où vous pourriez résilier votre contrat de manière ordinaire.

Monsieur et Madame X ont changé d'opérateur pour le téléphone et la connexion internet en date du 8 septembre 2011. À l'occasion de ce changement, ils ont obtenu un rabais combiné qui était offert par l'opérateur en cas de conclusion simultanée d'un contrat pour la téléphonie et d'un autre pour internet. Ensuite de la reprise de la ligne de produits « Z », l'opérateur a adapté son offre à une demande en constante baisse en ce qui concerne les produits flatrate en date du 1er juin 2012; il a ainsi sorti les produits comportant un faible volume de données de son assortiment. C'est ainsi que l'abonnement des époux X a été adapté et que les mensualités d'abonnements ont été augmentées. Ces derniers ne sont pas d'accords avec ce procédé et avancent qu'il s'agit là d'une modification unilatérale du contrat. Les époux X n'ont pas été en mesure de trouver un arrangement avec leur opérateur et se sont adressés à l'office de conciliation.

Il appartient aux principes généraux régissant la conclusion des contrats que les parties demeurent liées au contenu qu'elles ont convenu si tant est qu'elles ne modifient pas le contenu de leur accord. Après la conclusion du contrat, le contenu de ce dernier ne peut en principe plus être changé unilatéralement par une des parties. Ces dernières peuvent toutefois prévoir une clause d'adaptation pour les événements ou les changements qui pourraient se produire dans le futur. Le Tribunal fédéral a pu déterminer à plusieurs occasions les conditions auxquelles ces clauses d'adaptation sont valables. Ainsi, ces dernières doivent décrire à la fois les événements dont la survenance est à prévoir ainsi que l'étendue de l'adaptation à laquelle une partie pourra procéder. Un contrat n'est en effet valablement conclu que dans la mesure où le contenu des prestations ainsi que leur caractère est déterminable et que ces prestations peuvent être exécutées comme tel.

Il appartient aux usages de la branche des télécommunications que les opérateurs adaptent régulièrement leurs produits et leurs tarifs dans le cadre de leur politique commerciale. Cela peut s'avérer problématique dans la mesure où un tel changement intervient au cours de la durée d'un contrat et sans que le partenaire contractuel n'y consente. En l'espèce il y a lieu de considérer l'art. 3 des conditions générales qui prévoit que le contrat est conclu pour une durée indéterminée avec une durée minimale de trois mois. Monsieur et Madame X sont clients de l'opérateur depuis le mois de septembre 2011 ce qui signifie que la durée contractuelle minimale est dépassée depuis longtemps. Par ailleurs, les conditions générales prévoient en leur art. 3 un délai de résiliation d'un mois.

Aux yeux de l'ombudsman, il est peu aisé de déterminer dans quelle mesure l'opérateur a annoncé aux époux X le changement des conditions. La question de savoir si un tel courrier a été transmis aux clients peut en l'espèce demeurer ouverte dès lors que l'opérateur a contacté Monsieur et Madame X par téléphone en date du 29 août 2012 afin de les informer des prochains changements. En raison du délai de résiliation d'un mois, les clients auraient été en mesure de résilier leur contrat de manière ordinaire si les conditions nouvelles devaient ne pas leur convenir. Les époux X n'ont pas fait usage de cette prérogative ce qui a eu pour conséquence que la version modifiée du contrat est entrée en vigueur que ceux-ci ont été liés par la version modifiée du contrat en conséquence.

Demeure ouverte la question de savoir si l'adaptation des produits et des conditions contractuelles y relatives a également engendré un changement des conditions générales. En août 2012, une lettre d'information de l'opérateur informait les clients qu'une version actualisée des conditions générales était disponible sur son site internet. L'ombudsman considère comme problématique l'hypothèse que les clients n'aient pas reçu de lettre d'information mais aient été avertis du changement par téléphone seulement. Dans la mesure où cette hypothèse venait à se confirmer, il

Cas d'exemple

conviendrait de partir de l'idée qu'une mention claire des nouvelles conditions générales n'a pas été effectuée.

L'ombudsman rappelle que des conditions générales ne peuvent lier les parties que si celles-ci ont été expressément intégrées dans un contrat par celles-ci. En l'espèce, l'ombudsman a consulté le site internet sur lequel les conditions générales peuvent être consultées. Il a constaté que l'utilisateur n'est pas automatiquement renvoyé vers les conditions générales en vigueur mais qu'il doit chercher les conditions correspondantes. La question de savoir si, en l'espèce, l'opérateur a garanti un accès suffisamment clair à ses conditions générales ne peut malheureusement pas être tranchée. Le fait est que les clients n'étaient pas d'accord avec les changements opérés et qu'ils n'ont pas pu accepter la version modifiée des conditions générales subséquemment.

L'ombudsman en arrive à la conclusion que l'opérateur aurait dû garantir un rabais combiné de CHF 10.- aux époux X, entre le moment où ils ont pu prendre connaissance de la modification du contrat et jusqu'au moment où une résiliation ordinaire aurait été possible (soit jusqu'à la fin du mois de septembre 2012). L'ombudsman considère en outre que l'opérateur devrait rejoindre son client concernant le coffret d'entrée principale téléphonique. Le changement d'opérateur a engendré l'installation d'un coffret d'entrée principale téléphonique pour un montant de CHF 1'566.95. L'opérateur a en l'espèce changé unilatéralement ses conditions après une année seulement de contrat ; l'ombudsman ne considère pas cela comme admissible, ce d'autant moins que le client n'était pas en mesure d'anticiper de tels changements.

Au vu des développements ci-dessus, l'ombudsman considère que l'opérateur devrait prendre en charge un quart des coûts relatifs à l'installation d'un coffret d'entrée principale téléphonique.

Frais conséquents malgré une limitation de sécurité

Problème : d'après la formulation employée par l'opérateur dans sa documentation, les clients sont en droit de partir du principe qu'il ne leur sera pas facturé de frais au delà de la limite de facturation. Le client ne saurait compter sur le fait que le système employé par l'opérateur ne soit pas à même d'interrompre une communication lorsque cette limite est outrepassée, pas plus qu'il ne pourrait le déduire des informations mises à sa disposition par l'opérateur.

Conseil : prenez à tout prix connaissance des mesures de sécurité indiquées par l'opérateur. Prenez garde au fait que vos mots de passe correspondent aux standards de sécurité afin de vous prémunir contre des abus. Assurez-vous auprès de votre opérateur que la limite de sécurité est valable de manière absolue et qu'elle n'est pas dépendante du comportement

Intéressé par une installation téléphonique pour un usage professionnel, Monsieur X a été mis en contact avec une société qui propose des solutions business pour le VoIP (téléphonie par internet). Monsieur X a ainsi conclu un contrat avec la société précitée et a pu bénéficier de ses services. Durant le week-end des 9 et 10 septembre 2012, Monsieur X a reçu par courriel un message d'alerte de la part de son opérateur selon lequel les coûts avaient dépassé la limite de CHF 450.- fixée au préalable par le client. À cet égard, Monsieur X a examiné sa facture détaillée et a remarqué que la majorité des connexions n'était pas compréhensible. Le client a émis à son opérateur le soupçon que des tiers non autorisés se soient introduits dans son système téléphonique et en aient fait une utilisation abusive.

Lors de la prise de contact suivante, l'opérateur a clairement indiqué que sa responsabilité ne saurait être engagée pour de tels cas. Monsieur X n'admet pas cette réponse et argue qu'une limitation de sécurité des coûts à CHF 500.- a été activée mais que celle-ci ne fonctionne manifestement pas si une facture d'un montant de CHF 1200.- lui a été notifiée. Il a également mentionné le fait qu'en présence d'une limite de sécurité, son compte aurait dû être bloqué une fois cette limite atteinte ; cela n'a manifestement pas été le cas. Dans le cadre de ces pourparlers, l'opérateur a proposé à Monsieur X de lui octroyer un remboursement de CHF 300.- sur le montant litigieux. Le client a refusé cette offre tout en précisant clairement qu'il estimait ne devoir qu'un montant de CHF 500.- pour la période de facturation litigieuse. Comme Monsieur X et l'opérateur ne sont pas parvenus à un accord, le premier nommé s'est adressé à l'office de conciliation.

Le litige porte pour l'essentiel sur la question de savoir quelle est la portée de la limite de sécurité mise sur pied par l'opérateur. Monsieur X attend de celle-ci une limitation absolue des factures relatives à sa consommation de téléphonie. L'opérateur en revanche voit en cet instrument « une mesure prophylactique propre à limiter des dommages conséquents causés par des hackers ». Il est d'avis qu'une telle limite ne saurait constituer une garantie quant à l'utilisation maximale du compte.

Sur son site web, l'opérateur fait mention de cette limitation de l'utilisation du compte. Du point de vue de l'ombudsman, les informations et les dispositions de l'opérateur quant à la fonction et la signification de cette limite de sécurité sont rédigées de manière claire et compréhensible. Il est mentionné que les prestations intégrées au compte-client ont pour fonction de contrôler une éventuelle augmentation involontaire des frais de communication et de limiter la facturation mensuelle à un montant maximal. Selon la conception de l'ombudsman, ces informations sont propres à amener le client à la conclusion qu'une limite de crédit existe et que son dépassement implique l'arrêt immédiat de la fourniture des services. Il n'est mentionné en aucun endroit que les informations ou la limite de sécurité peuvent être rendues inopérantes par l'opérateur dans certaines circonstances.

de l'utilisateur. Si vous deviez vous voir facturer des coûts outrepassant cette limite malgré son activation, adressez-vous sans retard à votre opérateur.

Monsieur X considère que le blocage des prestations n'est intervenu en l'espèce qu'après un dépassement massif de la limite de sécurité fixée. Se pose dès lors la question de savoir si celle-ci a correctement fonctionné. Manifestement, l'utilisation abusive a commencé avant que la limite de CHF 500.- ne soit franchie et a perduré jusqu'à ce qu'un montant de CHF 1'100 soit atteint. Cette explication semble être la seule justification possible à la facturation du montant litigieux. Le blocage des services proposé par l'opérateur n'intervient vraisemblablement pas pour autant que dure un processus d'appel mais seulement une fois la communication terminée. L'opérateur indique dans sa description du produit que le compte du client est bloqué pour les appels entrants et sortants lorsque le montant fixé par la limite de sécurité est dépassé. Pour les clients, une telle formulation devrait être comprise de telle sorte que le blocage intervient immédiatement après que la limite de sécurité est dépassée. Du point de vue de l'ombudsman, la terminologie employée dans les documents de l'opérateur ne laisse aucune place à une quelconque marge d'interprétation. Il ne ressort ni des informations générales, ni du texte des informations spécifiques à la limite de sécurité qu'un blocage n'interviendrait pas de manière absolue mais dépendrait du comportement de l'utilisateur.

En résumé, il peut être constaté que Monsieur X pouvait et devait se fier aux indications de l'opérateur relatives au produit. Il n'existe en l'espèce pas d'indications contraires propres à mettre en question la signification de la limite de sécurité ainsi que du blocage des prestations qui en découle. Lorsqu'une partie à un contrat donne à l'autre des informations, ces dernières sont de nature à la lier et justifient la naissance d'une protection de la confiance ainsi créée. L'ombudsman en arrive à la conclusion que l'opérateur aurait dû, en raison du texte clair de la description du produit que la limite de sécurité devait éviter la survenance de coûts supérieurs à CHF 500.-. L'ombudsman est d'avis que l'opérateur devrait, en vertu du principe de la bonne foi en affaires, renoncer à exiger de son partenaire contractuel le montant outrepassant cette limite.

En date du 10 octobre 2012, Madame X a prolongé son contrat d'abonnement à la téléphonie mobile pour une durée de 24 mois. À l'occasion de cette prolongation, elle a obtenu un rabais conséquent sur l'octroi d'un téléphone mobile. La cliente a déménagé quelque temps plus tard. Madame X avance que le réseau mobile est plus faible à son nouveau domicile et que des dysfonctionnements apparaissent parfois. L'opérateur n'est pas en mesure de confirmer les problèmes de réseau. Selon ses dires, la couverture de réseau est bonne dans la région. L'opérateur refuse toute résiliation anticipée sans frais. Madame X n'est pas d'accord avec cet état de fait. Dès lors qu'aucun accord n'a pu être trouvé avec le prestataire, elle a saisi l'office de conciliation.

De manière générale, pour les contrats de téléphonie mobile, une couverture de réseau inexistante ou défectueuse ne constitue pas en soi un motif de résiliation extraordinaire et sans condi-

Résiliation anticipée en raison d'un manque de couverture réseau suite à un déménagement

Problème : les opérateurs ne garantissent pas une couverture réseau exempte de toute perturbation et ne permettent la plupart du temps pas à leurs clients de

Cas d'exemple

résilier leur contrat immédiatement et sans frais en cas de mauvaise réception.

Conseil : lors de la conclusion d'un contrat, n'oubliez pas de vous renseigner sur la couverture réseau à votre domicile. Si vous êtes amené à déménager, renseignez-vous au préalable auprès de votre opérateur sur la qualité de la réception à votre nouveau domicile et cherchez une solution avec ce dernier si la qualité du réseau ne peut y être garantie.

tions. L'idée générale consiste à dire que le téléphone portable est un appareil mobile et qu'il ne remplace en principe pas un téléphone fixe. La totalité des opérateurs concessionnaires couvrent au minimum 90 % du territoire habitable en Suisse. Toutefois, les réseaux mobiles des trois opérateurs présentent des trous de couverture liés à des raisons topographiques ou techniques qui ne peuvent pas être comblés pour des raisons économiques ou liées au droit de la construction. Aucun opérateur ne saurait garantir une couverture exempte de trous.

De l'avis de l'ombudsman une bonne couverture réseau mobile ne doit être garantie qu'au seul lieu de domicile au moment de la conclusion du contrat. Autrement dit, il convient de partir de l'idée que le client titulaire d'un contrat d'abonnement à la téléphonie mobile n'aurait pas conclu un tel contrat auprès de cet opérateur si son domicile n'était pas couvert par le réseau. En l'espèce, le contrat de Madame X indique l'ancien lieu de domicile comme adresse de la cliente. Il n'est pas contesté que l'opérateur était en mesure de fournir une prestation exempte de tout dérangement en ce lieu. De ce point de vue, l'opérateur remplit le contrat d'abonnement à la téléphonie mobile conclu le 10 octobre 2012.

Un déménagement vers un lieu ou une région avec une couverture de réseau mauvaise ou inexistante n'est en principe pas prévisible pour le client au moment de la conclusion du contrat. Pour cette raison, les prestataires de téléphonie mobile devraient proposer une solution adaptée dans de tels cas de figure.

En cas de déménagement dans une zone présentant une couverture réseau faible ou inexistante, l'ombudsman considère que les clients devraient pouvoir se départir du contrat sans frais et immédiatement. Ce principe ne peut toutefois être appliqué que si la durée contractuelle minimale a été atteinte ou, en cas de prolongation de contrat, que le client n'a pas bénéficié de rabais sur un appareil.

L'opérateur maintient sa prétention en paiement des CHF 500.- de frais de résiliation anticipée dès lors qu'un appareil de type Samsung Galaxy SIII a été cédé au prix de CHF 1.- lors de la prolongation de son contrat. Selon la quittance, le prix normal d'un tel appareil sans prolongation de contrat pour 24 mois s'élève à CHF 798.-. Dans un tel contexte, il convient d'examiner la finalité poursuivie par ces frais de résiliation.

L'ombudsman est de l'avis que lorsqu'un contrat est conclu et qu'un appareil vendu à moindre prix à cette occasion, la perception de frais de résiliation anticipée se justifie. Cela vaut à tout le moins lors de la durée contractuelle minimale. Par ce biais, le geste consenti lors de l'aliénation du smartphone peut être compensé et les frais de résiliation anticipée devraient être autorisés – à tout le moins pour ce qui est du remboursement du rabais. Madame X a résilié son contrat le 6 juin 2013. La cliente a ainsi à peine rempli sept mois de la durée contractuelle minimale. Il a été constaté que les éléments subséquents ayant entraîné la modification des circonstances (le déménagement) sont à ranger dans la sphère d'influence de la cliente. En outre, il n'est pas établi – respectivement il manque des éléments probants – que la couverture réseau est effectivement insuffisante au domicile de Madame X et que celle-ci ne correspond plus aux conditions convenues dans le contrat. En considération du fait que Madame X a résilié prématurément son contrat après sept mois sur une durée minimale de 24 mois, l'ombudsman considère la perception de frais de résiliation anticipée comme justifiée pour autant que celle-ci compense le rabais conséquent octroyé par l'opérateur lors de la prolongation du contrat.

Il reste à examiner l'étendue des frais de résiliation anticipée sous l'angle du principe pro rata temporis, soit en considérant la durée contractuelle déjà écoulée. L'ombudsman justifie l'application de ce principe en vertu de l'égalité de traitement entre les clients. L'abonnement a été résilié 17

mois avant son échéance. Ainsi des frais de résiliation à hauteur de CHF 354.- se justifient (CHF 500.-/24 mois).

Madame X a envisagé un changement d'opérateur. À cet égard, par procuration du 7 avril 2010, elle a confié à son nouvel opérateur le soin de résilier son ancien raccordement auprès de son ancien opérateur et de s'occuper des démarches relatives à la portabilité de son numéro. Le 4 juillet 2010, une facture de plus de CHF 300.- a été transmise à la cliente. Ce montant était facturé en raison « d'une résiliation anticipée du contrat d'une durée de 12 mois ». Curieusement, la facture a été envoyée à une autre adresse que celle indiquée sur le formulaire de résiliation du 7 avril 2010. Madame X quant à elle indique ne jamais avoir reçu la facture du 4 juillet 2010.

Début 2011, l'opérateur a cédé la créance relative à la facture mal transmise, en conséquence non payée, à une société de recouvrement. Ce n'est que par le biais d'un courrier de la société de recouvrement que la cliente a pu prendre connaissance des frais pour résiliation anticipée exigés par l'opérateur. Madame X s'est opposée avec véhémence à l'encontre de cette créance auprès de la société de recouvrement. Elle a fait opposition au commandement de payer qui lui a été notifié le 22 mai 2011. Il n'a depuis lors pas été donné suite à la procédure de poursuites. Madame X a toutefois constaté dans les mois à venir que son nom était inscrit dans le registre de l'office des poursuites et que cette inscription avait des conséquences fâcheuses, notamment en cas de recherche de logement ou de changement d'opérateur téléphonique. Dès lors que les parties n'ont pas trouvé de solution, Madame X a saisi l'office de conciliation.

Par courrier du 25 mars 2013, l'opérateur a contacté la cliente pour la première fois dans le cadre de ce litige et l'a informée du retrait du dossier de l'agence de recouvrement et avoir soldé son compte-client. Par ailleurs, il a indiqué que toutes les données relatives à la solvabilité de la cliente avaient été effacées de la base de données de la société de recouvrement. Lors de l'examen du dossier de la société de recouvrement, Madame X a constaté que la poursuite n'avait toutefois pas été retirée auprès de l'office des poursuites compétent et que la poursuite litigieuse apparaissait toujours dans le registre de l'office précité.

À la lecture de l'état de fait, le comportement de l'opérateur n'apparaît pas comme concluant. Les frais de résiliation anticipée du 4 juillet 2010 ne peuvent être exigés que si ces derniers se basent sur une relation contractuelle. Le 25 octobre 2010, l'opérateur a toutefois exigé de Madame X des documents complémentaires manquants relatifs à son inscription. Il n'est pas envisageable qu'un contrat eut été conclu avant que la totalité des documents formellement nécessaires à l'inscription de la cliente ne soient fournis. En outre, l'ombudsman considère que les allégations de la cliente sont plausibles ; celle-ci avance en effet que les prestations commandées n'ont pas été fournies au printemps 2010. Du point de vue de l'ombudsman, aucun contrat n'a donc été conclu entre les parties.

Quand bien même un contrat aurait été conclu, des doutes sérieux peuvent subsister quant à la validité de la résiliation signifiée par l'opérateur. Par définition, une résiliation est une manifestation unilatérale de volonté sujette à réception. Elle ne déploie ainsi ses effets que lorsqu'elle entre dans la sphère d'influence de son destinataire. En cas de résiliation notifiée par la poste, ce moment correspond à l'instant auquel le destinataire en prend connaissance ou pouvait être en mesure de le faire. L'acte de résiliation – si tant est qu'il peut être appelé ainsi dès lors qu'il s'agissait d'une facture – n'a pas été correctement adressé et n'est donc jamais entré dans la sphère d'influence de Madame X, soit dans sa boîte aux lettres. Même en présence d'un contrat valable, il convient de considérer la résiliation de l'opérateur comme étant sans objet.

Facture fausement adressée ayant conduit à une procédure de poursuites injustifiée

Problème: il peut arriver, dans les grandes entreprises, que des factures soient fausement adressées.

Conseil : si une société de recouvrement exige le paiement d'une créance injustifiée, prenez immédiatement contact avec votre opérateur afin que celui-ci puisse empêcher la mise en poursuite et les conséquences fâcheuses que cela peut avoir. Conteste la créance litigieuse par écrit – si possible par recommandé – auprès de votre opérateur et exigez de ce dernier qu'il rachète la créance cédée à son entière décharge. Assurez-vous encore que l'opérateur ait demandé à la société de recouvrement d'effacer toute entrée éventuelle vous concernant d'une quelconque base de données concernant la solvabilité du client et qu'il vous confirme cela par écrit. Gardez à tout prix une copie de la lettre et de la quittance de la poste à des fins de preuve.

Cas d'exemple

Pour Madame X, cette affaire a engendré de nombreux désagréments ainsi qu'un temps certain passé à obtenir des explications quant aux agissements menés par l'opérateur, le tout ayant été déclenché par des décisions infondées de l'opérateur. Madame X s'est trouvée en difficulté et a dû mandater un tiers pour des conseils juridiques. De nombreux courriers et téléphones ont dû être effectués afin de s'opposer à la prétention de l'opérateur. Enfin, la cliente a été menacée de nombreux inconvénients par la société de recouvrement durant deux ans, quand elle ne les pas effectivement subi. L'ombudsman est d'avis que l'opérateur devrait dédommager sa cliente de manière propre à compenser les désagréments subis. Une faute concomitante de la cliente n'est en l'espèce pas apparente. L'ombudsman recommande ainsi à l'opérateur de compenser les dommages subis par la poursuite introduite à tort ainsi que par la procédure de recouvrement par le biais d'un versement forfaitaire de CHF 500.-.

Services à valeur ajoutée commandés par un mineur

Problème : les services à valeur ajoutée peuvent engendrer une facture exorbitante ; ils peuvent aussi être le fait d'une tierce personne, par exemple d'un mineur habitant dans le ménage. Dès lors, il se peut que le titulaire du raccordement téléphonique ne puisse pas s'expliquer le montant élevé de la facture.

Conseil : si vous faites ménage commun avec un mineur, il est recommandé de bloquer les services à valeur ajoutée. Ce d'autant plus si des craintes ou des éléments concrets laissent à penser que de tels services pourraient être activés. Si vous deviez ne pas être d'accord avec une facture relative à des services à valeur ajoutée, contestez la facture en question dans les délais impartis auprès de votre opérateur téléphonique et ne vous acquittez que du montant que vous ne contestez pas. Contestez ensuite les services à valeur ajoutée comptabilisés par écrit – de préférence par courrier recommandé – auprès du prestataire de services à valeur ajoutée concerné et exigez de lui un remboursement. Gardez une copie de la lettre et de la quittance de la poste à des fins de preuve.

Le fils de Monsieur X, âgé de 10 ans, a acheté auprès d'un numéro 090x des crédits relatifs à des services sur une plateforme de jeux en ligne. Ces services ont été comptabilisés sur la facture de téléphone. À l'occasion de chaque appel à un tel numéro, le client accepte l'offre qui lui est faite et conclut ainsi un contrat avec le prestataire de services à valeur ajoutée. Cette relation contractuelle se renouvelle à chacun des appels. Le montant total se porte actuellement à CHF 1'965.20. Monsieur X conteste la facture. Il est d'avis que, juridiquement parlant, aucun contrat n'a été conclu dès lors que son fils est âgé de dix ans et n'est ainsi pas en mesure de comprendre qu'à chaque appel passé, il conclut un contrat avec le prestataire de services à valeur ajoutée concerné. Ce dernier refuse de renoncer à la perception de ce montant en arguant que Monsieur X, comme détenteur de la ligne téléphonique, est responsable de l'utilisation qui en est faite. Les parties ne sont ainsi pas parvenues à un accord amiable et Monsieur X s'est adressé à l'office de conciliation.

En principe, le détenteur de la ligne téléphonique est seul responsable de l'utilisation faite de cette dernière d'une part et des coûts qui en résultent d'autre part. En l'espèce, selon les indications de Monsieur X, c'est son fils qui serait à l'origine de la facturation des montants litigieux. Monsieur X conteste la conclusion d'un contrat et avance à cet égard que son fils est mineur et qu'il n'a pas donné son accord pour l'acquisition de ces services, ni par avance, pas plus que subséquentement. Selon le Code civil suisse, les personnes mineures ne jouissent de l'exercice des droits civils que de manière limitée. Cela signifie que les contrats et actes juridiques passés par ces derniers ne peuvent déployer leurs effets que dans la mesure ou leur représentant légal (en l'espèce, les parents) consentent au passage de l'acte juridique en question ou le ratifient. Lorsque le consentement des parents n'est pas donné, le contrat en question ne déploie aucun effet. Il faut réserver les cas dans lesquels l'enfant mineur dispose de son argent de poche ou de sa fortune personnelle; en pareille hypothèse, les actes juridiques déployés sont valables indépendamment du consentement du représentant légal.

La présente somme, soit CHF 1'965.20, se situe bien en dessus du montant usuel de l'argent de poche qu'un enfant mineur reçoit. Dès lors que Monsieur X, en tant que représentant légal de son fils de dix ans n'a ni consenti à l'achat des crédits litigieux par avance, pas plus qu'il n'a ratifié ce dernier par la suite, aucun contrat valable n'a été conclu entre les parties. Le prestataire n'était donc pas légitimé, au vu des développements qui précèdent, à exiger de Monsieur X le paiement du montant litigieux.

Il y a toutefois lieu de mentionner que le titulaire du raccordement est tenu de prendre toutes les mesures propres à empêcher une utilisation involontaire ou onéreuse de son téléphone. En cas de litige, la question de savoir s'il peut être reproché au titulaire du raccordement de ne pas avoir fait bloquer par son opérateur l'usage des services à valeur ajoutée se pose. Pour l'ombudsman,

la responsabilité de la protection des mineurs ne saurait reposer uniquement sur les épaules du titulaire du raccordement en tant que client final. La seule hypothèse que de tels services peuvent être bloqués ne peut mener automatiquement à la conclusion que la personne n'ayant pas désactivé ceux-ci a commis un manquement à son devoir. Sous l'angle de la protection des mineurs, il n'existe de l'avis de l'ombudsman, aucun devoir de bloquer de tels numéros de manière préventive. C'est pourquoi, lors du premier incident, il ne saurait être reproché au titulaire du raccordement de ne pas avoir fait bloquer sa ligne.

À cela, il convient d'ajouter que des considérations pratiques prèchent à l'encontre d'un devoir général de bloquer certains numéros. En effet, lorsque de tels blocages sont entrepris, le titulaire du raccordement n'est plus en mesure de bénéficier des services à valeur ajoutée. Ainsi l'usage de services usuels (tels que des services de réveil, la réservation de billets, ou des services de renseignements) n'est plus possible, dès lors que les opérateurs téléphoniques ne peuvent bloquer ces numéros que de manière groupée. Ce principe technique du « tout ou rien » ne saurait constituer une solution satisfaisante du point de vue des utilisateurs et des utilisatrices.

En l'espèce, l'ombudsman considère la question de la protection des mineurs comme centrale. Les parents peuvent juridiquement parlant partir du point de vue que les dispositions légales sur la conclusion des contrats et en particulier celles sur la protection des mineurs ne sauraient être rendues inopérantes du seul fait qu'un paiement intervient par le biais de la facture téléphonique. Ce d'autant plus que les dispositions précitées sont généralement connues de tout un chacun. Dès lors que les opérateurs téléphoniques n'ont pas mis sur pied un système de sécurité ou de contrôle pour les services à valeur ajoutée, il appartient en premier lieu aux opérateurs concernés de se protéger contre des commandes effectuées par des mineurs. De telles vérifications d'âge sont désormais techniquement possibles, dès lors que des logiciels spéciaux existent et peuvent être transposés pour la vente de crédit pour une plateforme de jeux en ligne. De telles mesures sont aptes à garantir le contrôle de la majorité du client concerné. En pareilles circonstances, il n'est pas à exclure qu'une faute concomitante puisse être reprochée à l'opérateur en lien avec la protection des mineurs telles que prévue à l'art. 19 al. 1 CC.

L'ombudsman considère qu'il appartient à l'opérateur et à lui seul de définir de quelle manière il entend mener ses affaires. Des alternatives à la facturation par le biais d'une facture téléphonique existent si bien que le prestataire de services à valeur ajoutée court par là un certain risque. En conséquence, l'ombudsman ne considère pas comme démesuré que de faire porter au seul prestataire de services à valeur ajoutée concerné le risque de la conclusion d'un contrat avec un mineur. Les considérations et recommandations effectuées ci-dessus par l'ombudsman peuvent également être comprises comme des recommandations au prestataire concerné afin qu'il intensifie les mesures propres à lutter contre de tels états de fait. Dans le cadre de la présente pesée des intérêts en cause, l'argument de la protection des mineurs et des personnes incapables de discernement doit primer.

Les époux X ont déménagé à la fin septembre 2011 et ont indiqué leur nouvelle adresse de facturation. Les clients ont payé les frais d'abonnement durant 13 mois, jusqu'à ce qu'ils constatent qu'ils n'utilisaient pas les services du prestataire du câble. De ce fait, Monsieur et Madame X ont résilié le raccordement et ont exigé le remboursement des frais d'abonnement versés indûment. Le couple n'a reçu aucune réponse du prestataire, raison pour laquelle, ils ont saisi l'office de conciliation.

Dans la plupart des propriétés, la réception des services de télécommunication est assurée par

Raccordement au câble et changement d'adresse

Problème : en Suisse, la réception des services de télécommunication est assurée par un câble dans la plupart des propriétés. Sans ce raccordement de

Cas d'exemple

base, les services de télécommunication analogiques ou numériques ne peuvent être captés que par satellite. Le fournisseur facture des frais mensuels pour le raccordement câblé au propriétaire (qui ensuite ajoute ces charges dans le loyer ou les frais accessoires) ou directement aux locataires.

Conseil : il est important lorsqu'on conclut un contrat de bail de déterminer qui paie les frais de raccordement au câble afin d'éviter la facturation à double. Il convient également de rappeler que certains prestataires facturent des frais de raccordement au câble même si le client n'a pas de télévision mais seulement un abonnement à l'internet ou pour le téléphone

une connexion par raccordement câblé. Dans de nombreux cas, les frais de raccordement câblé sont compris dans les charges du loyer. Il n'y a, dans un tel cas, pas de relation contractuelle avec le prestataire de services câblés. Toutefois, il est possible de constater une relation contractuelle directe entre le locataire et le prestataire de services par câble. Dans ce cas, le locataire reçoit une facture comprenant les frais d'abonnement. En principe, les appartements en location voient défiler plusieurs locataires. Le prestataire invite les propriétaires ou les gérances à indiquer les changements de locataires afin que le locataire actuel d'un bien raccordé au réseau câblé soit connu.

Pour les nouveaux locataires qui ne se manifestent pas et qui n'expriment pas vouloir renoncer aux services par câble, l'utilisation du service est considérée comme acceptée. Dès la réception de la facture des taxes d'abonnement par les locataires, ceux-ci sont informés que le raccordement câblé est actif et à leur disposition. L'ombudsman est d'avis que le propriétaire ou la gérance immobilière a l'obligation d'informer le locataire de la présence d'un raccordement actif dans l'appartement.

La présente situation laisse à penser que Monsieur et Madame X n'ont manifestement pas été informés lors de leur déménagement au sujet du raccordement actif au réseau câblé. Cela ne signifie pas que les clients ne peuvent avoir aucune connaissance à ce sujet. La plupart du temps, les frais de raccordement au télé-réseau sont compris dans les charges du loyer. En outre, les époux X ont indiqué que les services de télécommunications sont fournis par un autre prestataire. Ceci est d'autant plus surprenant que Monsieur et Madame X n'ont pas remis en question les frais auprès de leur propriétaire ou du fournisseur.

Le prestataire soutient avoir reçu des informations sur les nouveaux locataires par le propriétaire en janvier 2012. De ce fait, un paquet de bienvenue a été automatiquement envoyé aux locataires avec la première facture. Cet envoi contenait également de conditions générales de vente (CG) ainsi qu'une lettre de bienvenue. Monsieur et Madame X ont contesté le fait que la facture des frais d'abonnement était accompagnée d'autres documents. L'ombudsman émet toutefois des doutes sur cet état de fait. D'une part, aucune entrée correspondante ne figure dans le système de gestion des clients du prestataire. Deuxièmement, l'ombudsman a constaté que dans plusieurs cas similaires les clients n'ont reçu que des factures pour le raccordement au câble. L'ombudsman ne peut pas exclure la possibilité que l'opérateur adopte de temps à autre une pratique différente ou qu'il l'ait fait à ce moment-là.

Néanmoins, les consommateurs et consommatrices doivent vérifier les factures qui leur parviennent et, lorsqu'ils les estiment infondées, ils doivent les contester auprès du prestataire concerné. Cela est particulièrement vrai dans le cas de prétentions non attendues d'origine inconnue. Monsieur et Madame X auraient pu réagir dès la réception de la première facture. Le prestataire ne peut pas être blâmé pour le fait qu'il n'était pas informé que ses clients n'utilisaient pas les services câblés. Les prétentions semblent justifiées dans ces circonstances. Cela ne joue aucun rôle de savoir si les services mis à disposition ont effectivement été utilisés ou non.

L'ombudsman est d'avis que, dans le cas présent, le client doit supporter la responsabilité des frais d'abonnement dont il s'est acquitté par erreur. La réception des factures comprenant les taxes d'abonnement est incontestable. Monsieur et Madame X ont utilisé les services d'un autre fournisseur durant cette période. Il serait judicieux de vérifier pour quel service les époux X ont payé à double. Il tient à relever que les clients ne se sont pas manifestés durant plus de 15 mois alors qu'ils auraient pu contester immédiatement le bien-fondé des factures.

Le 5 juillet 2013, Madame X a reçu une confirmation de commande auprès de l'opérateur Y pour une commande que cette dernière aurait passée auprès de lui. Le 11 juillet 2013 Monsieur Z – le fils de Madame X, mandaté par cette dernière – fait valoir son droit de révocation. Le prestataire maintient toutes ses prétentions en paiement des créances ouvertes. Il ne réagit ni à la demande de Monsieur Z qui requiert la fourniture du contrat ainsi que des conditions générales, ni à la révocation de Madame X, respectivement de Monsieur Z. Les parties n'ayant pu trouver de solution amiable, Monsieur Z s'est adressé à l'office de conciliation.

Madame X s'oppose à la relation contractuelle prétendue (dénommée ci-après contrat de présélection) ainsi qu'au paiement des coûts engendrés par celle-ci. Comme l'opérateur menace de lui couper son raccordement, Madame X s'est vue contrainte de payer une partie des factures pour un montant de CHF 49.55.

Afin de prévenir la survenance de cas litigieux comme celui-ci, le législateur a posé des exigences pour la conclusion de contrat par téléphone, le législateur a adopté des exigences concernant les offres faites par présélection. Afin que les consommateurs puissent contester plus facilement un changement de présélection, tous les opérateurs sont tenus de par la loi d'apporter la preuve du changement de présélection dans un délai de 10 jours. Ils doivent ainsi, en cas de litige et sur demande, fournir au client le TPV, soit l'enregistrement de la conversation commerciale ayant servi à recruter le client. Dans le cas contraire, l'opérateur doit rétablir l'état de présélection antérieur à ses propres frais et dans un délai de cinq jours ouvrables.

Il ressort des courriers de Monsieur Z qu'un tel enregistrement n'a pas été fourni et que la preuve de la conclusion du contrat n'a pu être apportée. L'opérateur n'a pas non plus fourni un tel enregistrement à l'ombudsman et il y a ainsi lieu de partir de l'idée que cet enregistrement n'existe pas et que la preuve de la conclusion du contrat n'a pu être apportée par l'opérateur.

Même si l'on devait admettre qu'un contrat avait valablement été conclu, Madame X aurait résilié cette prétendue relation contractuelle de par son courrier du 11 juillet. Monsieur Z mentionne dans son courrier du 8 octobre une attribution de mandat à l'opérateur avec une mention de l'exercice du droit de révocation du 5 juillet 2013. Selon les conditions générales du 1er novembre 2009, l'opérateur octroie à son client un droit de révocation : « Déclaration de révocation : Nous vous rendons attentif à votre droit de révocation au sens de l'art. 40b CO : Vous pouvez révoquer dans un délai de sept jours, sans indication de motifs et par écrit (p. ex. lettre, fax, courriel) votre demande de conclusion d'un contrat ou votre acceptation. La date de votre envoi (date du timbre postal) fait foi pour le respect de ce délai. La révocation doit être adressée à X SA, Case Postale Y, 8xxx Zurich ».

L'art. 40d CO soumet la possibilité de révoquer à plusieurs conditions : le fournisseur doit, par écrit, informer le client de son droit de révocation, de la forme et du délai à observer pour le faire valoir, et lui communiquer son adresse. Ces indications doivent être datées et doivent permettre l'identification du contrat. Elles doivent enfin être fournies au client de telle sorte qu'il en ait connaissance au moment où il propose le contrat ou l'accepte. Une obligation précontractuelle d'orientation incombe ainsi à l'opérateur. Le client doit être à même d'exercer son droit de révocation sans avoir à effectuer des recherches particulières. Il est ainsi demandé, certes pas expressément mais de manière implicite, de formuler la possibilité de révoquer de telle sorte à ce qu'elle ne prête à aucune ambiguïté et qu'elle soit visible. Un document qui comporte le texte du contrat et cette indication suffit. Le simple fait de transmettre des conditions générales en pièce jointe n'est en revanche pas suffisant. En cas de violation du devoir d'information, la validité du contrat, respectivement

Conclusion d'un contrat par téléphone et révocation de celui-ci

Problème : des contrats peuvent également valablement être conclus par téléphone, soit par oral. Pour un certain nombre de clients, il n'est pas toujours clair lors de telles conversations qu'ils sont sur le point de conclure un contrat auquel ils seront lié et qu'ils changent par-là d'opérateur téléphonique.

Conseil : soyez prudents et ne vous laissez pas convaincre de conclure un contrat par téléphone. Si vous deviez tout de même avoir répondu « oui » au téléphone quand bien même vous ne souhaitiez pas conclure un nouveau contrat, prenez contact avec l'opérateur concerné sans retard et exigez l'enregistrement de la conversation. D'après l'Ordonnance de la Commission fédérale de la communication du 17 novembre 1997, relative à la loi sur les télécommunications, les opérateurs téléphoniques sont tenus, sur demande et dans un délai de dix jours, de fournir au client la preuve de la demande de présélection ainsi qu'un enregistrement de la conversation commerciale. Dans le cas contraire, le fournisseur doit rétablir l'état de présélection antérieur dans un délai de cinq jours ouvrables. Soyez également attentifs au fait que la plupart des opérateurs téléphoniques octroient à leurs clients, de manière analogue aux cas de démarchage à domicile, un délai de révocation de sept jours. Adressez-vous aussi vite que possible à l'opérateur téléphonique concerné afin de révoquer ce contrat. Faites une copie de la lettre de révocation et conservez-la ainsi que la quittance de l'envoi recommandé de la poste.

Cas d'exemple

les engagements prévus dans ce dernier, n'est pas affectée. Les effets se produisent plutôt sur le délai de révocation.

Dans le cas d'espèce, il est fait mention de la possibilité de révoquer dans les conditions générales. Une telle mention n'est pas suffisante, en vertu des développements effectués ci-dessus. Les conditions de l'art. 40d al. 3 CO ne sont ainsi pas remplies. En outre, la mention de la possibilité de révocation n'est pas datée, pas plus que le jour à partir duquel le délai commence à courir ou échoit n'est indiqué de manière claire. Le client se voit en conséquence contraint de procéder à des investigations supplémentaires et se trouve dans une certaine incertitude quant à l'échéance du délai.

Par ailleurs, l'opérateur ne tient pas compte du fait que Madame X a fait usage de son droit de révocation à temps et selon la forme prévue: la lettre de bienvenue est datée du 5 juillet 2013. Il s'agit d'un vendredi. Madame X a ainsi pu entrer en possession de cette dernière au plus tôt le samedi 6 juillet 2013. Le délai de sept jours (art. 40e CO) a ainsi commencé à courir au plus tôt le 7 juillet 2013. En conséquence, il faut reconnaître que le délai précité est arrivé à échéance le samedi 13 juillet 2013. Loi fédérale sur la supputation des délais comprenant un samedi (RS 173.110.3) prévoit en son art. 1 que le samedi est considéré comme un jour férié. Le délai échoit par conséquent le jour ouvrable suivant (cf. art. 142 al. 3 du Code de procédure civile, RS 272) soit en l'espèce le lundi 15 juillet 2013. L'ombudsman est en possession d'une lettre datée du 11 juillet 2013 dans laquelle Madame X – représentée par son fils Monsieur Z – fait valoir son droit de révocation. L'argumentation de l'opérateur consistant à dire que la révocation est intervenue hors délai ne saurait donc être suivie.

Bilan – Actifs

Bilan au 31 décembre 2013
en comparaison
avec l'exercice précédent

Actifs circulants

Actifs disponibles

		31.12.2013		31.12.2012
Caisse	CHF	71.35	CHF	74.25
BCBE Compte courant 16 269.117.6.40	CHF	443'654.75	CHF	626'999.73
BCBE Compte épargne 42 4.244.637.80	CHF	0.00	CHF	281'999.60
BCBE Compte courant des cas 42 4.254.535.96	CHF	185'694.56	CHF	125'213.49
Total des actifs circulants	CHF	629'420.66	CHF	1'034'287.07

Créances provenant de livraisons et prestations

Créances provenant de livraisons et prestations	CHF	66'195.80	CHF	87'737.55
Du croire	CHF	-29'767.60	CHF	-49'172.00
Total créances provenant de livraisons et prestations	CHF	36'428.20	CHF	38'565.55

Autres créances à court terme

Créance d'impôt anticipé	CHF	325.65	CHF	654.25
BCBE Caution du loyer 42 4.243.170.34	CHF	25'652.90	CHF	25'612.10
Total autres créances à court terme	CHF	25'978.55	CHF	26'266.35

Couverture de la perte par les payeurs par anticipation

(Swisscom (Schweiz) AG /

Orange Communications SA /

upc cablecom GmbH

Sunrise Communications AG /

proportionnellement)

CHF	220'785.64	CHF	0.00
-----	------------	-----	------

Compte de régularisation de l'actif	CHF	106'089.05	CHF	95'091.10
-------------------------------------	-----	------------	-----	-----------

Total des actifs circulants	CHF	1'018'702.10	CHF	1'194'210.07
------------------------------------	------------	---------------------	------------	---------------------

Actifs immobilisés

Mobilier de bureau	CHF	1.00	CHF	1.00
--------------------	-----	------	-----	------

Total des actifs immobilisés	CHF	1.00	CHF	1.00
-------------------------------------	------------	-------------	------------	-------------

TOTAL ACTIFS	CHF	1'018'703.10	CHF	1'194'211.07
---------------------	------------	---------------------	------------	---------------------

Bilan – Passifs

Bilan au 31 décembre 2013
en comparaison
avec l'exercice précédent

		31.12.2013		31.12.2012
Capitaux étrangers				
Dettes à court terme				
Dettes provenant de livraisons et prestations	CHF	2'068.15	CHF	9'240.20
Créancier TVA	CHF	27'531.30	CHF	6'857.55
Créancier Caisse de pensions Winterthur Columna	CHF	3'865.20	CHF	1'326.05
Compte de régularisation du passif	CHF	38'730.00	CHF	52'323.15
Remboursement des excédents d'exploitation	CHF	0.00	CHF	189'384.12
Total des dettes à court terme	CHF	72'194.65	CHF	259'131.07
 Paiements par anticipation				
Swisscom (Schweiz) AG	CHF	113'113.00	CHF	116'628.00
upc cablecom GmbH	CHF	126'643.00	CHF	141'069.00
Orange Communications SA	CHF	190'460.00	CHF	158'920.00
Sunrise Communications AG	CHF	218'548.00	CHF	228'395.00
mobilezone com ag	CHF	0.00	CHF	5'259.00
TelCommunication Services AG	CHF	27'744.45	CHF	10'345.00
TalkTalk AG	CHF	0.00	CHF	4'464.00
Total des paiements par anticipation	CHF	676'508.45	CHF	665'080.00
Total des capitaux étrangers	CHF	748'703.10	CHF	924'211.07
Capital de fondation				
Capital de fondation	CHF	270'000.00	CHF	270'000.00
Total du capital de fondation	CHF	270'000.00	CHF	270'000.00
TOTAL DES PASSIFS	CHF	1'018'703.10	CHF	1'194'211.07

Compte de résultats

Compte de résultats pour l'année 2013 en comparaison avec l'année précédente

		2013		2012
Produits				
Émoluments de conciliation payeurs par cas	CHF	351'472.08	CHF	406'870.21
Émoluments de conciliation payeurs par anticipation	CHF	377'250.65	CHF	710'808.00
Modification du ducroire	CHF	19'404.40	CHF	-2'172.00
Total Produits	CHF	748'127.13	CHF	1'115'506.21
Salaires	CHF	-694'961.90	CHF	-745'840.30
Honoraires du conseil de fondation	CHF	-35'500.00	CHF	-41'500.00
Cotisations aux assurances sociales	CHF	-103'080.50	CHF	-114'936.90
Frais de personnel	CHF	-7'982.80	CHF	-5'377.20
MARGE SUR COÛTS 1	CHF	-93'398.07	CHF	207'851.81
Autres charges d'exploitation				
Loyer charges incluses	CHF	-55'046.90	CHF	-55'677.20
Entretien et remplacement du mobilier de bureau	CHF	-3'836.10	CHF	-4'193.40
Assurances de choses	CHF	-1'365.45	CHF	-1'365.45
Matériel de bureau	CHF	-3'013.20	CHF	-3'948.35
Téléphone / Fax / Frais de port	CHF	-13'153.95	CHF	-15'489.45
Frais IT	CHF	-19'235.85	CHF	-18'180.55
Frais juridiques / Comptabilité / Révision	CHF	-17'985.50	CHF	-16'913.55
Livres / Revues	CHF	-2'728.55	CHF	-1'864.15
Impressions publicitaires	CHF	-1'038.40	CHF	-7'359.65
Frais de représentation	CHF	-8'099.55	CHF	-7'913.95
Frais de représentation du conseil de fondation	CHF	-686.70	CHF	-1'277.00
Charges / Émoluments / Autorisations	CHF	-2'800.00	CHF	-5'400.00
Total des autres charges d'exploitation	CHF	-128'990.15	CHF	-139'582.70
Amortissements	CHF	-6'478.05	CHF	-3'425.65
Résultat d'exploitation avant intérêts	CHF	-228'866.27	CHF	64'843.46
<hr/>				
Frais bancaires et intérêts débiteurs	CHF	-542.09	CHF	-321.97
Produit des intérêts	CHF	2'222.80	CHF	2'558.35
Charge extraordinaire unique et indépendante de l'exercice	CHF	0.00	CHF	-167.65
Produit extraordinaire unique et indépendant de l'exercice	CHF	2'379.10	CHF	0.00
Remboursement de l'excident d'exploitation	CHF	4'020.82	CHF	-66'912.19
Couverture de la perte par les payeurs par anticipation (Swisscom (Schweiz) AG / Orange Communications SA / upc cablecom GmbH Sunrise Communications AG / proportionnellement)	CHF	220'785.64	CHF	0.00
BÉNÉFICE	CHF	0.00	CHF	0.00

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 17 Avril 2014

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 2013.

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 audits, 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 audits 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



ombudscom

Schlichtungsstelle Telekommunikation
Office de conciliation des télécommunications
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 9.00 à 13.00.

© ombudscom, 2014