



Avant-propos du Président	4
Avant-propos de l'Ombudsman	5
La procédure de conciliation	6
Déroulement de la procédure de conciliation	7
Proposition de conciliation	8
Les émoluments de procédure	8
Le payeur par anticipation et le payeur au cas par cas	8
Jurisprudence des tribunaux quant aux décisions sur les émoluments	9
Rétrospective sur les procédures de conciliation en 2017	9
Demandes	9
Cas	11
Cas pendants	11
Réussite des procédures de conciliation	12
Retrait de la demande de conciliation	12
Valeur litigieuse	13
Langue et nature du plaignant	14
Motifs de plaintes	15
Services à valeur ajoutée	15
Appels à des numéros premium	18
Facturation	18
Frais pour l'établissement et l'envoi de facture papier	19
Changement de technologie	19
Changement de prestataire	21
Présélection	21
Changement de prestataire suite à la conclusion non voulue d'un contrat de présélection	22
Prolongation non voulue de contrats de présélection	23
Droit de révocation	23
Prestations non sollicitées	23
Blocage, annulation résiliation et conditions générales	24
Résiliation durant la durée minimale contractuelle	25
Résiliation durant la période de prolongation automatique du contrat	26
Qualité des services, y compris service-clients	26
Frais de communication vocale et de données	27
Plaintes concernant le roaming	28
Plaintes concernant les communications vocales et les données en Suisse	29
Divers	30
Contacts avec les médias	30
Cas d'exemple	31
Bilan – Actifs	37
Bilan – Passifs	38
Compte de résultats	39
Rapport de révision	40
La Fondation ombudscom	41
L'Organe de conciliation	41
L'équipe de l'Organe de conciliation	42
L'Ombudsman	42
L'autorité de surveillance	42
Bases légales concernant les différents thèmes	43
Pratique lors de l'examen des conditions de recevabilité	48



Avant-propos du Président

Avec l'achèvement du deuxième contrat administratif avec l'OFCOM, le mandat des deux derniers membres indépendants du Conseil de fondation prend fin lui aussi. Depuis le commencement, à savoir le 1er juillet 2008, Madame Claudia Kaufmann, Ombudspersonne de la ville de Zurich, a activement contribué au développement et au succès d'ombudscom. Elle a mis son expérience dans les domaines juridiques, de la conciliation et du conseil au service de notre Organe de conciliation. Echanger avec elle et chercher ensemble des solutions a toujours été une expérience enrichissante. Au nom du Conseil d'administration, j'aimerais profiter de l'occasion pour la remercier très sincèrement. Madame Claudia Kaufmann n'est pas la seule à partir : j'ai démissionné à mon tour après 10 ans de présidence du Conseil d'administration. Avant même la création de la fondation, on m'avait abordé pour me demander si j'acceptais de me tenir à disposition pour ce poste. Ayant à la fois approfondi le sujet de la conciliation ainsi que celui des responsabilités juridiques des prestataires de services de télécommunication et de services à valeur ajoutée, ma proximité professionnelle avec ce domaine des télécommunications était donnée. Je garderai un très bon souvenir de la collaboration avec Madame Carol Franklin Engler et Monsieur Oliver Sidler, les deux Ombudsmen d'ombudscom ainsi qu'avec l'équipe de l'Organe de conciliation. En sus de ces deux membres indépendants, Monsieur Hans-Ulrich Hunziker, représentant des prestataires de services à valeur ajoutée, démissionnera également du Conseil d'administration. Le Conseil d'administration remercie Monsieur Hans-Ulrich Hunziker pour sa contribution à ombudscom. Au cours de l'exercice en cours, Monsieur Michele Lanza, professeur d'informatique à l'Università della Svizzera Italiana, a été élu à l'un des sièges vacants du Conseil de fondation indépendant. Il apporte ses connaissances spécialisées, qui jouent un rôle toujours plus important pour comprendre les différents services de télécommunications.

Depuis la création de la Fondation ombudscom, l'objectif principal a toujours été de mettre en place un Organe de conciliation efficace, qui aide les consommateurs et développe des solutions satisfaisantes par le dialogue constructif avec les fournisseurs de services de télécommunications et de services à valeur ajoutée. L'approche de l'OFCOM consistant à transférer la tâche statutaire à un Organe de conciliation externe a fait ses preuves. ombudscom est devenu une institution reconnue au cours des dix dernières années. Je lui souhaite beaucoup de succès à l'avenir !

Au nom du Conseil d'administration, je tiens à remercier l'Ombudsman, Oliver Sidler, et son équipe pour leur excellent travail.

Prof. Dr. Christian Schwarzenegger, Président



Avant-propos de l'Ombudsman

Durant l'exercice en cours, 5'475 personnes au total se sont adressées à l'Organe de conciliation (2016 : 6'603). Cela correspond à une moyenne mensuelle de 456 clients qui ont consulté l'Organe de conciliation. Cela s'est traduit par 1'112 cas (2016 : 1'330) et 4'353 demandes de renseignements (2016 : 5'273). Par rapport à l'année précédente, on enregistre une baisse d'environ 17% du nombre de demandes et de cas. Cette évolution est réjouissante. D'après les retours des clients, certains prestataires tendent à proposer de leur propre gré une solution acceptable pour les deux parties. D'autres prestataires se conforment pleinement aux exigences des clients, de telle sorte que les clients retirent leur demande de conciliation et que la procédure peut être clôturée sans élaborer une proposition de conciliation. L'Organe de conciliation remplit donc – de manière directe ou indirecte - un seul but : éviter des procédures judiciaires longues et coûteuses.

Les plaintes concernant les services à valeur ajoutée non désirés (SMS payants, achats non désirés, etc.) ont diminué pour la première fois en 2017. Comme par le passé, nous avons constaté que les dispositions légales n'étaient pas respectées dans les cas que nous avons traités: Aussi bien les offres sur les sites internet que les SMS envoyés étaient souvent mal rédigés et peu clairs. Les SMS ne contenaient qu'un renvoi aux conditions générales du prestataire de services à valeur ajoutée, sans fournir les informations requises par la loi. Suite aux contestations des clients, certains prestataires de services de télécommunications ont renoncé au recouvrement des créances et laissé aux prestataires de services à valeur ajoutée le soin de recouvrer les créances en question directement auprès des clients. Reste à savoir si cette mesure augmentera la satisfaction de la clientèle.

Enfin, mes remerciements vont en particulier au team de l'Organe de conciliation pour l'excellent travail effectué durant l'année d'exercice. Je remercie aussi le Conseil de fondation et les organes de surveillance pour la confiance qu'ils nous ont témoignée.

Dr. Oliver Sidler, Ombudsman

La procédure de conciliation

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 et qui doit être rempli par les clients. Le formulaire est ensuite retourné à l'Organe de conciliation sous forme électronique, par poste ou par fax. En vertu de l'art. 8 al. 1 du Règlement de procédure et portant sur les émoluments la procédure de conciliation est introduite si:

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

Lorsque les conditions sont remplies, l'Organe de conciliation introduit la procédure de conciliation et invite le ou les fournisseurs de services de télécommunication ou de services à valeur ajoutée concernés à prendre position sur l'affaire en question et à produire les documents complémentaires. Les fournisseurs concernés sont tenus de participer à la procédure de conciliation (art. 47 de l'ordonnance du 9 mars 2007 sur les services de télécommunications (OST, RS 784.101.1).

Dans la pratique, il n'est souvent pas évident, pour le prestataire de services, de déterminer quand une demande est manifestement abusive au sens du Règlement de procédure et portant sur les émoluments. L'objectif visé par la procédure de conciliation doit pouvoir être atteint par la partie requérante au moyen de la conduite de la procédure de conciliation conformément au Règlement de procédure et portant sur les émoluments. Si les seuls objectifs poursuivis n'ont aucun rapport avec la procédure de conciliation au sens du Règlement de procédure et portant sur les émoluments, la demande de conciliation est considérée comme abusive. La définition de l'abus ainsi qu'un aperçu de la pratique de l'Organe de conciliation concernant les conditions de recevabilité se trouvent sur la page web de l'Organe de conciliation, à l'adresse suivante: <https://fr.ombudscom.ch/pratique-recevabilite/>. Le document est aussi publié dans le présent rapport annuel. Il a pour objectif de donner, aux parties ainsi qu'aux prestataires de services de télécommunication, toutes les informations nécessaires au sujet de la pratique et plus particulièrement concernant l'échec de la tentative d'accord entre les parties.

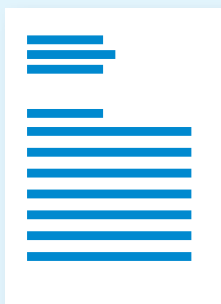
Déroulement de la procédure de conciliation

Aussitôt que les conditions de recevabilité sont remplies conformément à l'art. 8 al. 1 du Règlement de procédure et portant sur les émoluments, l'Organe de conciliation invite le fournisseur de services de télécommunication ou de services à valeur ajoutée concerné à prendre position et à produire les documents complémentaires dans un délai de 20 jours. Dès la réception de la prise de position du prestataire, l'Organe de conciliation élabore une proposition de conciliation. Si aucune prise de position n'est transmise dans le délai imparti, l'Organe de conciliation élabore sa proposition de conciliation en se basant uniquement sur les dires et documents reçus du client. Les parties ont la possibilité d'accepter la proposition de conciliation, de la refuser ou de soumettre une contre-proposition qui sera présentée à l'autre partie pour acceptation (procédé que l'on désigne par « négociations ultérieures »). Par le biais des négociations ultérieures, l'Organe de conciliation tente de trouver une solution à l'amiable entre les parties.

La procédure de conciliation prend fin comme ayant réussi lorsque les deux parties se sont mises d'accord et signent la proposition de conciliation. La procédure se clôture par un échec

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 arbitral ne traite du même cas**

2.

Examen des
conditions
d'entrée en
matière par
l'Organe de
conciliation



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

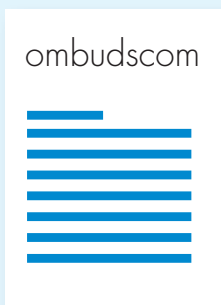
3.

Prise de position
du prestataire



4.

Elaboration de la
proposotion de
conciliation par
l'Organe de
conciliation



Acceptation = Clôture de la procédure

Refus = Clôture de la procédure

lorsqu'une ou les deux parties refusent la proposition de conciliation. La procédure de conciliation peut également être clôturée par le retrait par le client, de sa demande de conciliation.

Proposition de conciliation

La proposition de conciliation comprend les arguments de la partie requérante ainsi que ceux du prestataire, qui sont retranscrits ou résumés, ainsi qu'une analyse des conditions de recevabilité. Ensuite, les considérations de l'Ombudsman sont exposées. Sur la base des informations transmises par les parties, l'Ombudsman effectue une évaluation juridique de la situation et soumet une proposition de conciliation aux parties. L'Organe de conciliation n'a pas la compétence d'administrer les preuves comme le ferait un tribunal. La proposition de conciliation se fonde sur une appréciation de l'Ombudsman et, 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 d'accepter la proposition de conciliation ou de soumettre une contre-proposition. Si un accord est trouvé dans le cadre des négociations ultérieures, la conciliation réussit.

La proposition de conciliation signée par les deux parties et par l'Ombudsman constitue un contrat de droit privé entre les parties. Lorsqu'une des parties ne respecte pas l'accord, l'autre partie peut faire valoir ses droits auprès du tribunal civil compétent. L'Organe de conciliation n'est pas habilité à rendre une décision contraignante à l'encontre des parties et ne peut pas être appelé à procéder à l'exécution des prétentions découlant de la proposition de conciliation.

Les émoluments de procédure

L'art. 12c al. 2 LTC dispose que « 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'Organe de conciliation est financée exclusivement par les frais de procédure facturés aux prestataires, dont les frais de traitement imposables aux clients (CHF 20.- par cas) sont déduits (art. 12 al. 2 LTC en relation avec l'art. 49 OST et les art. 12 et suivants du Règlement de procédure et portant sur les émoluments).

Une fois les conditions de recevabilité remplies, l'Organe de conciliation requiert la prise de position du prestataire et les frais de procédure sont mis à sa charge. Une facture comprenant ces émoluments est adressée au prestataire à la fin de la procédure de conciliation. Les frais de procédure sont déterminés au cas par cas, en fonction de la complexité, de la valeur litigieuse et du temps investi sur le dossier de la procédure de conciliation (cf. art. 14 al. 2 du Règlement de procédure et portant sur les émoluments). Ils se situent entre CHF 200.- et CHF 3000.- pour les payeurs par anticipation, respectivement entre CHF 240.- et CHF 3'600.- pour les payeurs au cas par cas, hors TVA (cf. art. 14 du Règlement de procédure et portant sur les émoluments).

Le payeur par anticipation et le payeur au cas par cas

Il existe pour tous les prestataires la possibilité de s'acquitter des émoluments à l'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 procédure pour les probables cas de conciliation à venir. Les acomptes sont versés sans intérêt. Le montant des émoluments par procédure à payer en avance est fixé par l'Organe de conciliation en fonction du nombre effectif de procédures de conciliation du semestre précédent, ou du montant facturé lors de cette période.

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

En 2017, l'Organe de conciliation a émis au total 1'144 factures concernant des procédures de conciliation clôturées. 726 factures concernaient des payeurs par anticipation et 418 des payeurs au cas par cas.

Durant l'année, deux recours au sujet des décisions de taxation de l'Organe de conciliation ont été déposés auprès du Tribunal administratif fédéral. Un d'entre eux a été déposé par un fournisseur de services de télécommunication et l'autre l'a été par un fournisseur de services à valeur ajoutée. La procédure concernant le fournisseur de services de télécommunication a été retirée par ce dernier.

Jurisprudence des tribunaux quant aux décisions sur les émoluments

Deux arrêts du Tribunal administratif fédéral soutiennent – une nouvelle fois – la pratique de taxation de l'Organe de conciliation (arrêts du Tribunal administratif fédéral du 14 décembre 2017 ; A-4132/2016 et A-4129/2016). Le recours a été introduit par un prestataire de services de télécommunication contre quatre décisions d'émoluments de l'Organe de conciliation).

Au 31 décembre 2017, une procédure auprès du Tribunal administratif fédéral était encore pendante.

Durant l'année, 5'475 personnes se sont tournées vers l'Organe de conciliation (2016: 6'603 personnes). Cela signifie que 456 clients par mois ont consulté l'Organe de conciliation. Il en est résulté 1'112 cas (2016: 1'330) et 4'353 demandes (2016 :5'273). En comparaison de l'année précédente, cela représente une diminution de 17%.

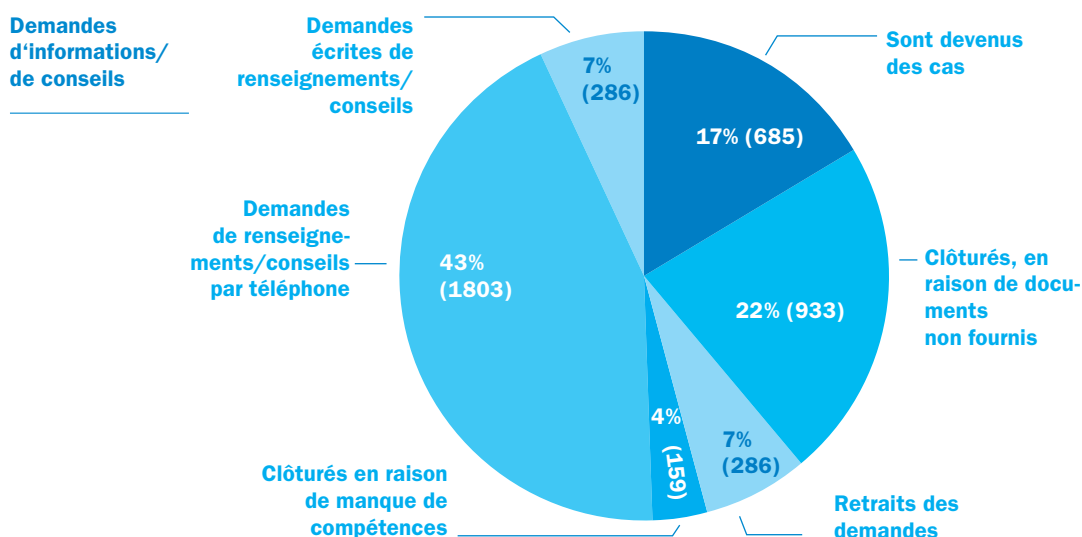
Rétrospective sur les procédures de conciliation

Une demande est statistiquement recensée lorsqu'une personne se tourne vers l'Organe de conciliation 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 5'475 personnes qui ont eu recours à l'Organe de conciliation durant le présent exercice annuel, il en est résulté 4'353 demandes. Cela représente près du 80% de l'ensemble des cas et des demandes. Le nombre de demandes a, en comparaison de l'année précédente, diminué de 17% (2016 :5'273).

Demandes

Au 31 décembre 2016, 4'152 demandes étaient clôturées, à savoir 95% des 4'353 demandes du présent exercice annuel. Les demandes ont été clôturées 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.

Evolution de la procédure de conciliation



Les simples demandes téléphoniques de clients ont représenté 43% des demandes clôturées et 41% de toutes les demandes. Ces 1'803 demandes, auxquelles pouvait être donné un renseignement par téléphone sur la procédure de conciliation, ont été aussitôt clôturées en tant que demandes, car aucune autre mesure ne devait être prise.

286 personnes se sont adressées à l'Organe de conciliation par écrit – par courrier ou au moyen du formulaire de demande de conciliation qui se trouve sur la page internet de l'Organe de conciliation. Une fois les informations et renseignements transmis, ces demandes écrites ont également immédiatement été clôturées, car aucune autre mesure n'a dû être prise.

933 demandes ont été clôturées en raison de documents non fournis. Cela représente 21% de toutes les demandes. Par rapport à l'année précédente, ce chiffre reste approximativement le même. Cela s'explique par le fait que la procédure est souvent trop contraignante pour les clients. En effet, le fait de devoir remplir un formulaire spécialement conçu pour la procédure de conciliation peut se révéler trop contraignant pour certaines personnes. Il arrive également que les clients partent du principe que l'Ombudsman représentera leurs intérêts auprès des prestataires ou qu'il résoudra leurs problèmes immédiatement (par exemple par une simple conversation téléphonique avec le prestataire concerné). Il arrive aussi que les clients aient été mal informés sur la fonction et les tâches de l'Organe de conciliation par les services qu'ils ont contactés. Les collaborateurs de l'Organe de conciliation expliquent son activité aux clients et les informent des conditions de recevabilité : préalablement à l'introduction d'une procédure de conciliation, la partie requérante doit remplir le formulaire de demande de conciliation en exposant l'état de fait, les buts visés et démontrer de manière crédible qu'il a tenté de trouver, dans les 12 derniers mois et sans succès, une solution au litige. Lorsqu'il ne ressort pas de la demande de conciliation que le client a déjà tenté de trouver une solution avec le prestataire, l'Organe de conciliation lui recommande de contacter ce dernier par écrit. Manifestement, cela représente une trop grande charge de travail pour beaucoup de clients. Ils partent du principe, comme mentionné ci-dessus, que l'Organe de conciliation défend leurs intérêts et qu'ils ne doivent rien entreprendre de plus dans cette affaire. Dans ce cas, ils ne déposent pas de demande de conciliation à proprement parler et la demande est clôturée en raison de l'absence de documents fournis.

Sur les 2'349 demandes écrites clôturées, 685 ont rempli les conditions de recevabilité. Seules ces dernières demandes ont permis l'introduction d'une procédure de conciliation formelle et la facturation des émoluments.

Les autres demandes ont été clôturées comme étant traitées avant l'introduction d'une procédure, d'une part faute de compétence (159) et, d'autre part, suite au retrait de la demande par la partie requérante, en raison d'un accord trouvé avec le prestataire (286). Cela s'explique par le fait que les clients, sur recommandation de l'Organe de conciliation (en raison de conditions de recevabilité non remplies), ont contacté par écrit le prestataire, afin de trouver un accord.

Les prestataires de services de télécommunication ayant leur propre réseau payent leurs demandes par prépaiement. Les autres demandes ne peuvent pas être facturées séparément et sont couvertes par les émoluments de procédure.

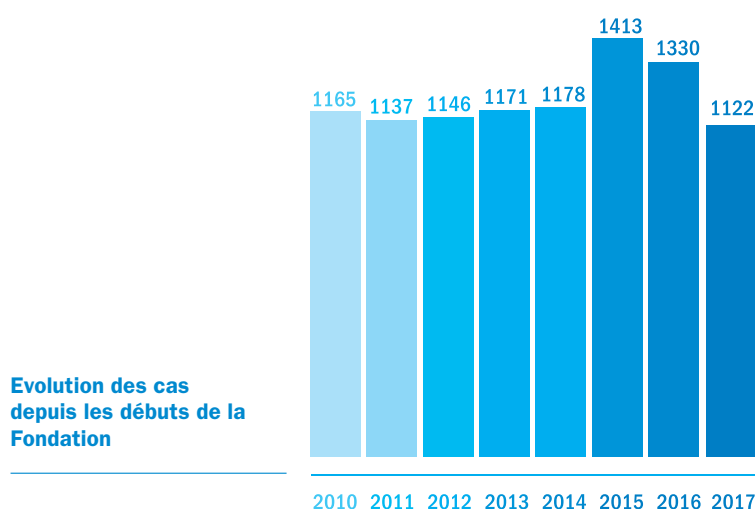
Au 31 décembre 2017, le nombre de demandes pendantes s'élevait à 201. Il s'agit d'une augmentation de 21% par rapport au chiffre de l'année précédente (2016 : 166).

La prise de contact par un client avec l'Organe 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 prestataire concerné est invité à prendre position.

Cas (procédure de conciliation à proprement parler)

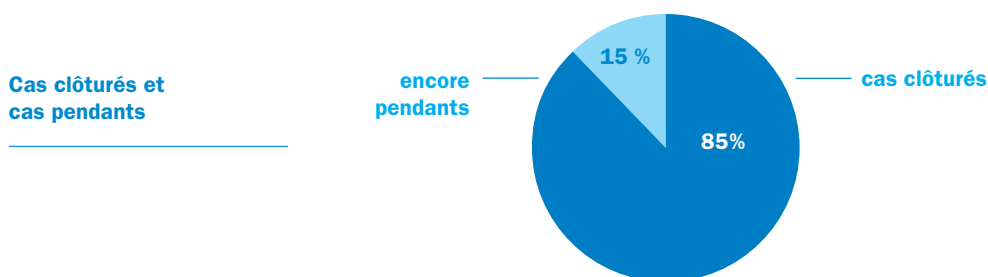
Parmi les 5'475 cas et demandes traités, 1'122 ont abouti à une procédure de conciliation (appelées « cas »), ce qui correspond à environ 20% des demandes traitées. 685 demandes sont devenues des cas. Les 437 procédures de conciliation restantes étant déjà des dossiers complets, la procédure a pu être engagée sans remarque quant au formulaire de conciliation ou à l'envoi d'une éventuelle lettre de réclamation au prestataire. Dans ces situations, les conditions d'introduction de la procédure de conciliation étaient déjà remplies lors de l'envoi de la requête de conciliation.

En comparaison de l'année précédente qui recensait 1'330 cas, le présent exercice annuel présente à nouveau une baisse de 208 cas. Cela correspond à une diminution de 16% et entre dans le cadre de la diminution générale des cas et demandes de 17%.



Evolution de la procédure de conciliation

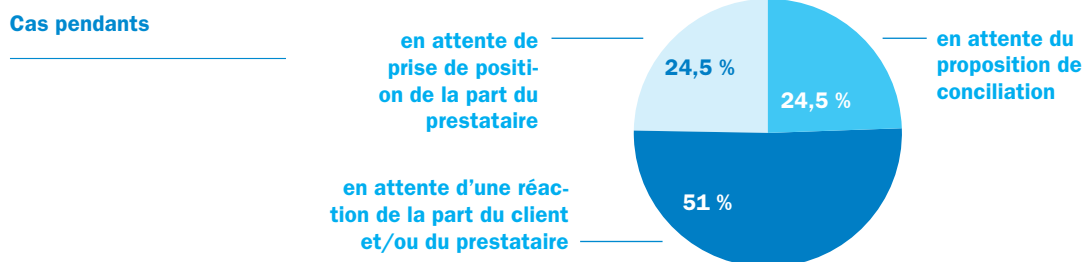
Jusqu'à la fin de l'année concernée par le présent rapport, 955 cas ont pu être clôturés, 167 cas étaient encore pendants.



Procédures de conciliation pendants (cas)

A la fin de l'exercice annuel, 167 des 1'122 procédures de conciliation étaient encore pendants, ce qui représente environ 15% des cas (2016 : 146, respectivement 11%). Les cas pendants se composaient principalement de procédures de conciliation, dont la proposition de conciliation a été élaborée en décembre 2017 et qui a été soumise aux parties pour vérification ou de procédures de conciliation qui se trouvaient en phase de négociations ultérieures, c'est-à-dire que la proposition avait été soumise aux parties et que ces dernières avaient émis des contre-propositions.

Sur les 167 procédures de conciliation pendants, 85 se trouvaient en attente d'une réaction de la part du client et/ou du prestataire (concernant la proposition de conciliation élaborée par l'Organe de conciliation ou la contre-proposition de l'autre partie élaborée dans le cadre des négociations ultérieures). 41 cas nécessitaient une prise de position du prestataire par rapport à la demande de conciliation du client et 41 attendaient la rédaction de la proposition de conciliation de la part de l'Organe de conciliation.



Réussite des procédures de conciliation

L'Organe de conciliation a rédigé une proposition de conciliation dans 502 cas, ce qui représente, en comparaison de l'année précédente, une diminution de 18 % (2016 : 615). Cette diminution est proportionnelle à la diminution générale de toutes les demandes et tous les cas, qui est de 17%.

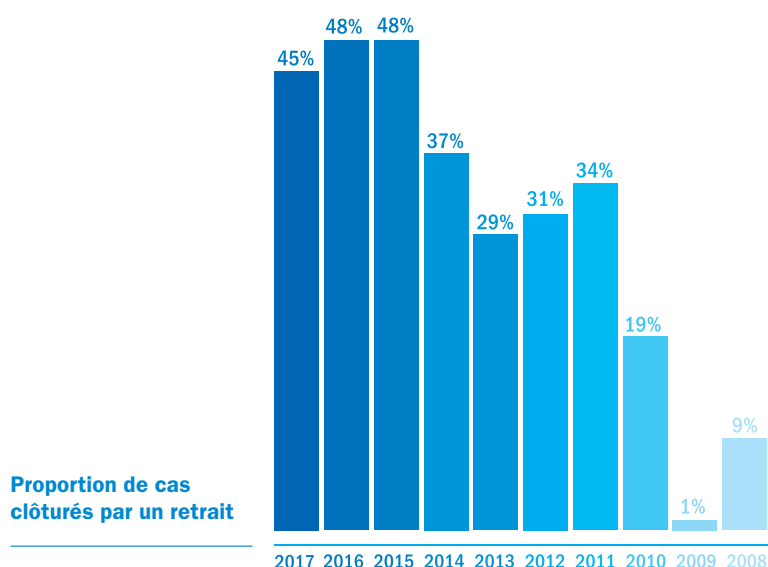
Les 144 autres propositions de conciliation restantes ont été refusées par l'une ou par les deux parties, entraînant ainsi l'échec de la procédure.

Les raisons de refus des propositions de conciliation par le client ou par le prestataire sont diverses. Dans ses propositions de conciliation, l'Organe de conciliation ne propose généralement aucune concession du prestataire et aucun compromis lorsque ce dernier a agi correctement. Un client ne doit pas être récompensé pour avoir saisi l'Organe de conciliation alors qu'il a eu un comportement fautif et que le prestataire a agi correctement.

Le refus par les prestataires est souvent imputable au comportement de ces derniers, qui ne prennent pas part à la procédure de conciliation malgré leur obligation légale, ou refusent de vérifier la proposition de conciliation, respectivement de la signer.

Durant le présent exercice annuel, le nombre de retraits de la demande de conciliation par les clients est passé de 569 en 2016 à 430 en 2017. 45% des procédures de conciliation clôturées à la fin de l'année sont dues au retrait de la demande de conciliation par les clients (2016 : 48%).

Retrait de la demande de conciliation

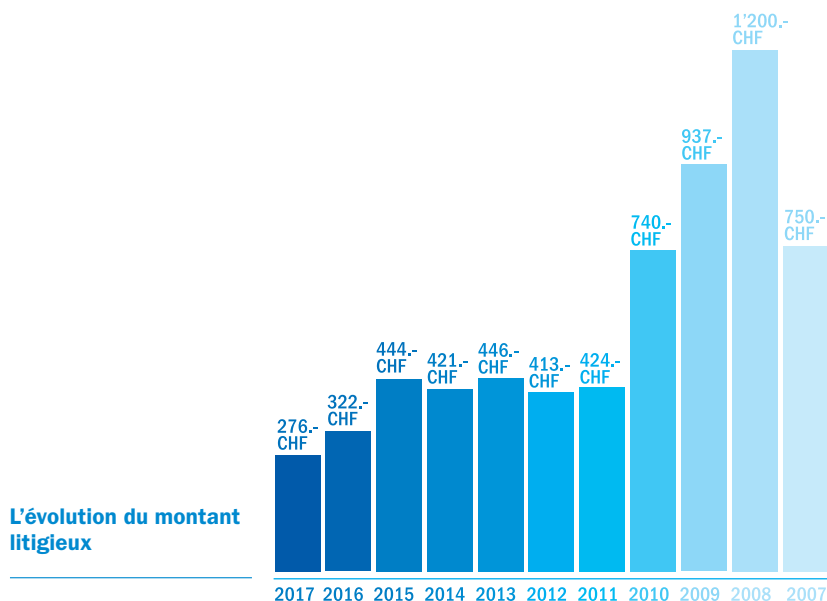


La tendance – déjà constatée les années précédentes – des prestataires de services de télécommunication ou de services à valeur ajoutée à prendre directement contact avec les clients après l'introduction de la procédure de conciliation, se situe au même niveau que l'année précédente. Par cette pratique, les prestataires s'efforcent de trouver un arrangement en dehors de la procédure de conciliation, ce qui réduit leurs coûts de procédure. Souvent, les clients retirent leur demande de conciliation dès qu'un accord a pu être trouvé. Si la partie requérante ne procède pas ainsi, l'Organe de conciliation établit une proposition de conciliation avec des considérations restreintes sur la base de la tentative d'accord proposée par le prestataire au client.

Dans les cas évoqués ci-dessus, l'introduction de la procédure a incité les prestataires à contacter directement les clients afin de trouver un arrangement avec eux, en dehors de la procédure de conciliation. L'introduction de la procédure de conciliation a donc favorisé des accords externes à celle-ci. Si le nombre de tels retraits était ajouté au nombre de procédures avec proposition de conciliation se terminant avec succès, le taux de réussite ne se situerait pas à 71%, mais à environ 83%.

Valeur litigieuse

La valeur litigieuse est recensée statistiquement depuis 2007. Celle-ci a diminué à nouveau par rapport à l'année précédente, en passant de CHF 322.- à CHF 276.-.

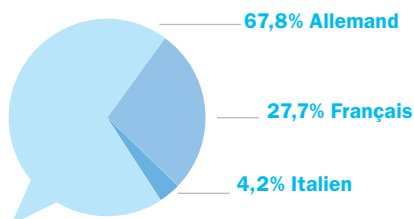


Il ne faut pas en déduire une tendance, mais une répartition aléatoire entre les différents exercices. Des montants litigieux élevés sont observés en particulier dans les cas de roaming (frais d'itinérance) ou dans les cas de conclusions de contrats d'une durée minimale de 24 mois et comprenant des frais mensuels importants d'abonnement. La réduction de la valeur litigieuse moyenne s'explique également par le fait que l'Organe de conciliation a acquis une plus grande notoriété. Ainsi, les clients s'adressent souvent à l'Organe de conciliation même pour une valeur litigieuse réduite.

Langue du plaignant

La procédure se déroule dans l'une des trois langues officielles choisie par le client.

Langue des plaignants

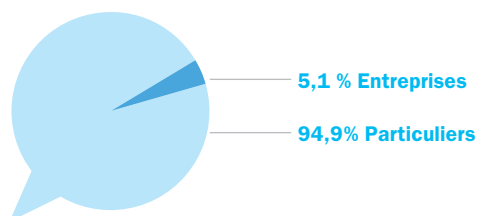


Sur les 5'475 demandes et cas parvenus à l'Organe de conciliation, 69.2% étaient en allemand, 27.2% en français, 3.6% en italien.

Nature du plaignant

Seuls 279 demandes ou cas provenaient d'entreprises (5.1%), les autres émanaient de personnes privées.

Le type de clients



Evolution de la procédure de conciliation

Motifs de plainte

2017	825	542	1258	–
2016	646	542	1548	26
2015	684	469	1624	32
2014	817	671	1120	33
2013	1099	678	1225	49
2012	1344	643	1127	60
2011	1163	540	805	17
2010	957	594	514	12
2009	745	738	397	29
2008	344	338	200	–

Blocage, annulation du service, résiliation du contrat (taxe), conditions générales (CG) Qualité du service/du service à la clientèle Facturation Harcèlement/publicité non souhaitée (dès le 01.01.2009)

2017	161	61	–	1335
2016	1288	–	2	2183
2015	1744	–	6	1573
2014	2435	–	6	968
2013	1605	–	11	911
2012	1805	–	13	568
2011	965	–	6	345
2010	442	–	6	554
2009	91	–	8	807
2008	53	–	–	143

Prestations non souhaitées (démarchage à domicile inclus) Changement de technologie Vol (dès le 1.1.2009) Services à valeur ajoutée

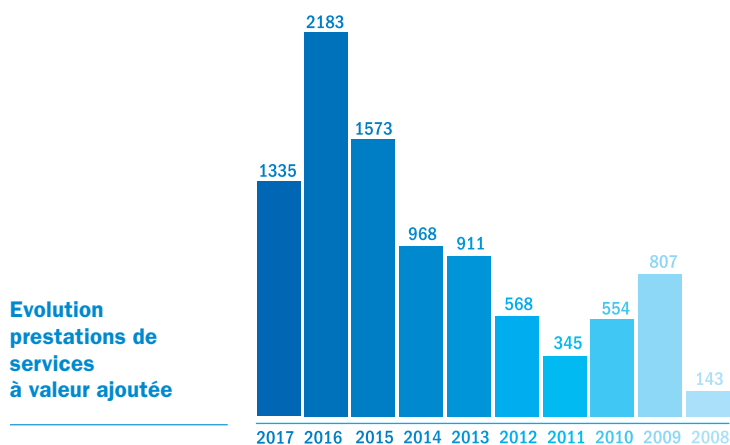
2017	85	251	–	107
2016	79	175	22	92
2015	55	83	11	162
2014	77	76	25	306
2013	28	129	12	102
2012	30	122	9	161
2011	17	168	22	493
2010	28	71	27	362
2009	7	52	26	246
2008	–	–	–	86

Portabilité du numéro (dès le 01.01.2009) Roaming (dès le 01.01.2009) Radio/télévision (dès le 01.01.2009) Divers

En comparaison à l'année précédente, les plaintes concernant les prestataires de services à valeur ajoutée ont fortement diminué, d'environ 40%. En 2016, 2'183 plaintes concernant des services à valeur ajoutée ont été déposées, ce qui représente un tiers de tous les motifs de plainte. Durant le présent exercice annuel, le nombre de plaintes concernant des services à valeur ajoutée s'est réduit à 1'335 plaintes, à savoir un quart de toutes les plaintes. L'Ombudsman s'explique cette diminution d'une part par le comportement plus conciliant de nombreux prestataires de services à valeur ajoutée. D'autre part, la clientèle a été sensibilisée au sujet des services à valeur ajoutée ces dernières années, ce qui a entraîné une réduction des plaintes à ce sujet.

Services à valeur ajoutée

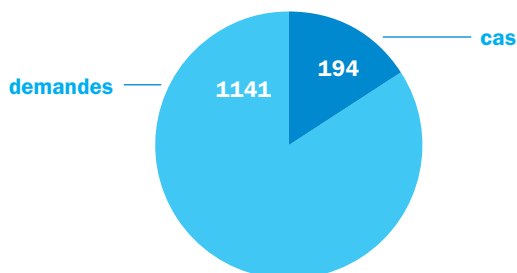
Evolution de la procédure de conciliation



Dans le domaine des services à valeur ajoutée, la majorité des plaintes du présent exercice annuel concernait des abonnements de services payants non souhaités, facturés au client par le biais de la facture de son prestataire de services de télécommunication, le plus souvent par le biais de SMS/MMS payants et parfois aussi via une autre fonction de paiement (prestataire de services de facturation lié au prestataire de services de télécommunication, comme Easypay). Dans ce genre de situations, la procédure de conciliation était en général dirigée à l'encontre du fournisseur de services à valeur ajoutée, lequel fournissait le service, et non à l'encontre du prestataire de services de télécommunication. Cette manière de procéder a déstabilisé un grand nombre de clients, étant donné que les services à valeur ajoutée contestés étaient finalement facturés par le biais du prestataire de services de télécommunication. Par conséquent, l'Ombudsman saluerait, dans l'esprit de la protection des consommateurs, le fait de pouvoir mener les procédures de conciliation concernant de tels cas directement avec le prestataire de services de télécommunication. Ce dernier pourrait ensuite se retourner contre le prestataire de services à valeur ajoutée sur la base de la relation contractuelle qui les lie.

L'Ombudsman a constaté qu'un grand nombre d'abonnements de services ne respectaient pas les dispositions légales. Lors de l'activation d'un abonnement de services SMS/MMS, le SMS d'activation apparaissant après le premier clic effectué par le client avec le téléphone mobile sur la page internet contenant l'offre, était souvent préformulé. Il ne contenait pas assez (ou pas du tout) d'informations concernant le prix de l'abonnement. En outre, les SMS payants que le client recevait après activation de l'abonnement devaient informer le client sur la marche à suivre pour désactiver le service. En réalité, beaucoup d'entre eux ne contenaient qu'un renvoi aux conditions générales du prestataire de services à valeur ajoutée, ce qui est insuffisant.

Demandes et cas



L'Ombudsman a également constaté que le langage du texte figurant sur la page contenant l'offre du prestataire de services à valeur ajoutée laissait à désirer. Dans certains cas, celui-ci n'informait pas clairement le client qu'il s'agissait d'un abonnement à frais récurrents. Au

contraire, il mettait l'accent sur la prestation de service individuelle (par exemple une vidéo à caractère érotique ou l'accès à un portail avec des vidéos à caractère érotique). En raison des conséquences financières lourdes pour le client, l'Ombudsman recommande, dans ses propositions de conciliation, une information claire et transparente et se demande souvent si un contrat a effectivement été valablement conclu.

Souvent, le client ne disposait pas de la totalité des documents concernant son inscription et le prestataire de services à valeur ajoutée n'avait pas suffisamment documenté le processus d'inscription. Dans ce genre de situations, l'Ombudsman a constaté qu'il ne pouvait pas établir que le prestataire de services à valeur ajoutée avait respecté les dispositions légales et qu'il avait informé le client de manière suffisante sur le prix ainsi que sur la possibilité de désactiver l'abonnement. Le prestataire de services à valeur ajoutée n'avait en effet pas fourni la preuve des bases contractuelles sur lesquelles il fondait sa créance. Dès lors, les propositions de conciliation remettaient en question la conclusion du contrat et proposaient que le prestataire de services à valeur ajoutée rembourse au client les montants facturés par le prestataire de services de télécommunication pour les services à valeur ajoutée, afin que le client puisse s'acquitter de la facture du prestataire de services de télécommunication.

L'Ombudsman a également rencontré des cas où les exigences légales du processus d'inscription à deux niveaux étaient respectées et où le client était suffisamment informé. Dans ce genre de situations, l'Ombudsman a constaté que les explications fournies par le client étaient erronées et n'a, par conséquent, pas exigé de remboursement de la part du prestataire de services à valeur ajoutée.

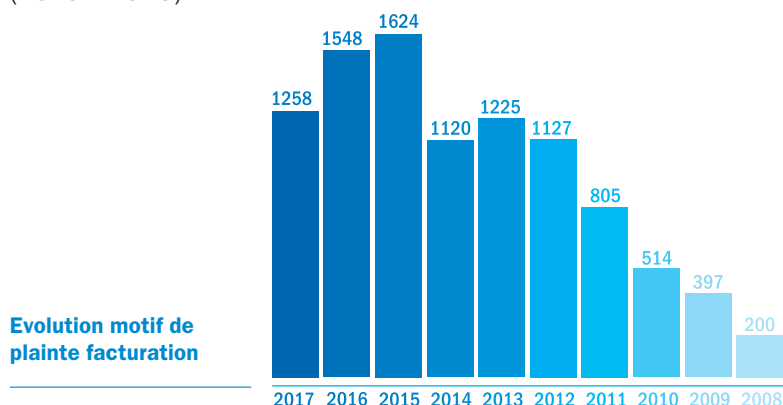
Des appels aux numéros surtaxés peuvent conduire rapidement à une facture de téléphone élevée. Dans certains cas, les clients ont effectivement appelé des numéros surtaxés et acheté des prestations. Dans d'autres cas, l'achat présumé des services à valeur ajoutée n'a jamais pu être prouvé. Pour les clients qui n'ont pas composé le numéro, il s'est souvent avéré que celui-ci avait été composé par des personnes vivant sous le même toit que le client ou par un tiers. Dans la plupart des cas, les clients avaient correctement été informés des coûts élevés. Par contre, beaucoup n'étaient pas conscients que le service était payant même s'ils étaient mis en attente ou si le rendez-vous promis n'avait pas lieu. Dans certains cas, les clients avaient faussement été informés par leur interlocuteur que le temps d'attente ne leur serait pas facturé, ce qui était faux. Certains clients, poussés par des informations mensongères, ont été artificiellement retenu au bout du fil. On leur a fait croire qu'ils avaient gagné un concours, qu'ils ne devaient pas raccrocher, que les tarifs mentionnés par la bande annonce ne s'appliquaient pas et que l'appel était gratuit. D'autres clients ont répondu à des petites annonces se trouvant par exemple dans des magazines religieux ou communautaires. Celles-ci s'adressaient à des célibataires solitaires. Ils étaient invités à composer un numéro gratuit. Une fois que les clients avaient composé ce numéro, ils étaient redirigés vers un numéro à valeur ajoutée payant. Lors de l'appel au numéro à valeur ajoutée, ils étaient partiellement informés que l'appel était gratuit malgré l'information contraire de la bande annonce. De plus, les clients étaient artificiellement maintenus au téléphone par leurs interlocuteurs qui leur posaient des questions sans fin sur le choix de leur partenaire sans pour autant les mettre en lien, comme promis, avec une autre personne. En outre, certains clients n'avaient pas compris que les prix indiqués pour les numéros surtaxés s'appliquaient aux appels à partir des lignes fixes et non à partir d'un téléphone mobile.

Appels à des numéros premium

Facturation

Le motif de plainte concernant la facturation comprend toutes les plaintes liées aux factures qui n'ont pas de rapport avec un changement de prestataire, une résiliation, un blocage de raccordement, des frais de communication ou de données, un service à valeur ajoutée ou des frais de roaming. Il s'agit notamment de plaintes à propos de réductions contenues dans l'abonnement mais non prises en considération dans la facture, à propos du délai de paiement, de nouvelles taxes pour la facturation sous forme papier ou pour le paiement de la facture au guichet de poste ainsi que du manque de clarté des factures.

Au cours du présent exercice annuel, les plaintes concernant la facturation ont représenté, comme l'année précédente, un peu moins que le quart de toutes les plaintes. Comme le nombre total des demandes et cas ont diminué de 17 % par rapport à l'année précédente, 1258 plaintes concernant la facturation ont été adressées durant le présent exercice annuel (2016 : 1'548).



Frais pour l'établissement et l'envoi de facture papier et frais de paiement au guichet postal

Im Au cours du présent exercice annuel, des plaintes concernant des frais pour la délivrance de la facture sur support papier ainsi que pour le paiement au guichet postal ont à nouveau été déposées. Il s'agit de frais supplémentaires perçus pour délivrer la facture sur un support en papier ou pour le paiement de celle-ci au guichet postal.

La plupart des prestataires de services de télécommunication ont instauré des frais pour la facturation sur papier il y a quelques temps, en raison de la charge de travail administratif et du coût financier d'une telle facturation, mais également pour des motifs de protection de l'environnement. Les frais pour paiement au guichet postal ont également été introduits il y a quelques temps en raison du principe de causalité et parce que la Poste perçoit des frais pour paiement au guichet.

L'introduction des frais de factures sur support papier vise à encourager les factures électroniques. De nombreux clients ont contesté ce procédé dès son instauration et ont demandé la continuation de la facturation gratuite sur format papier. Un grand nombre de prestataires a renoncé à facturer ces frais pendant un à deux ans supplémentaires, accordant un crédit équivalant aux frais facturés aux clients. Une fois le délai supplémentaire passé, les prestataires ont à nouveau facturé des frais relatifs à la facturation sur papier, ce qui a entraîné de nouvelles plaintes pour ce motif auprès de l'Organe de conciliation.

De manière générale, l'Ombudsman salue les efforts déployés par les prestataires en alignant leurs pratiques au respect de l'environnement. Néanmoins, de tels changements généraux ne devraient pas conduire à la mise à l'écart de certains groupes de clients. En particulier, la clientèle plus âgée ne dispose souvent pas d'un accès à l'internet et se trouve ainsi désavantagée par l'introduction des frais pour la 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 clients au changement.

L'Ombudsman, dans ses propositions de conciliation, a considéré que l'introduction de cette taxe, si elle n'était pas prévisible, constituait une modification unilatérale et non mineure du contrat, qui devrait entraîner la possibilité pour le client de résilier sans frais son contrat (ATF 135 III 1 consid. 2.5). Pour évaluer la prévisibilité, les conditions générales doivent être analysées au cas par cas. Lorsque l'Ombudsman a estimé que l'introduction des frais de facturation n'avait pas été effectuée de manière conforme au contrat, il a invité le prestataire à accorder un délai raisonnable de deux mois au client afin que celui-ci puisse résilier son contrat de manière anticipée et sans frais. En cas d'absence de résiliation par le client dans ce délai, l'Ombudsman considérerait la facturation future de frais de facturation papier comme étant justifiée.

Pour les propositions de conciliation au sujet des plaintes concernant les frais de guichet postal, la même procédure a été suivie que pour les plaintes concernant les frais de facture papier.

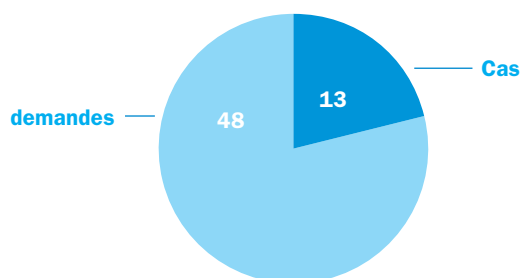
Ce motif de plainte inclut uniquement les plaintes concernant le changement des raccordements analogiques à la technologie All-IP. Un prestataire qui a été désigné comme concessionnaire du service universel par la Commission fédérale de la communication (ComCom) depuis le 21 juin 2007, prévoyait de passer tous ses raccordements à la technologie All-IP d'ici 2018. Au cours du présent exercice annuel, 61 plaintes ont été déposées uniquement concernant le changement de technologie. Les clients s'inquiétaient de la qualité de la nouvelle technologie parce qu'elle est censée ne fonctionner que sur Internet et le risque d'interruptions semble plus grand que pour le raccordement analogique, qui a sa propre alimentation électrique. Le problème ne doit pas être sous-estimé. Toutefois, il existe plusieurs options pour prévenir les pannes, comme la déviation du raccordement fixe vers un raccordement mobile, quand le raccordement fixe ne peut pas être joint. Le prestataire assure également que le raccordement fixe All-IP sera sécurisé par une batterie.

Changement de technologie

Certains clients ont été dérangés par la façon de faire du prestataire, qui les avait informés que leur ligne téléphonique ne fonctionnerait plus à la fin de l'année, s'ils restaient par exemple chez leur prestataire de présélection. Les clients ont fait porter leurs numéros au prestataire en question et se sont ensuite vus facturés à double : une facture du nouveau prestataire et une facture du prestataire précédent en raison de la durée minimale de l'ancien contrat. Par conséquent, de nombreuses plaintes liées au changement de technologie se sont également reflétées dans les plaintes concernant la présélection, les services non sollicités et la résiliation du contrat (voir ci-dessous les motifs de plainte «changement de fournisseur/présélection», «service non sollicité» et «blocage, annulation, résiliation, conditions générales»).

En cas de problèmes liés au changement vers la technologie IP, le client a la possibilité d'adresser une contestation au prestataire. Si le litige ne peut être résolu, l'Ombudsman s'efforcera de trouver une solution acceptable pour les deux parties dans le cadre d'une procédure de conciliation. Sur les 61 demandes et cas, 13 procédures de conciliation à proprement parler ont été menées par l'Organe de conciliation. Les propositions de conciliation précisent en premier lieu en quoi consiste le changement de technologie et si le prestataire a le droit de procéder au changement de technologie.

Demandes et cas



Le changement technologique signifie que les téléphones ne peuvent plus être branchés directement à la prise téléphonique, mais doivent à présent transiter par un routeur All IP, qui assurera le fonctionnement continu des services, à savoir de la téléphonie, d'Internet et de la télévision. La plupart des systèmes qui transmettent déjà via le réseau mobile ou qui sont IP compatibles ne seront pas affectés par le passage au numérique. Les autres systèmes qui transmettent leurs signaux directement ou par un modem via le réseau fixe conventionnel (analogique ou ISDN) pourront être branchés au routeur IP. Il faudra donc se procurer un convertisseur ou, en cas de système obsolète (p. ex. un téléphone avec plaque de numérotation) celui-ci devra être remplacé par un appareil plus récent

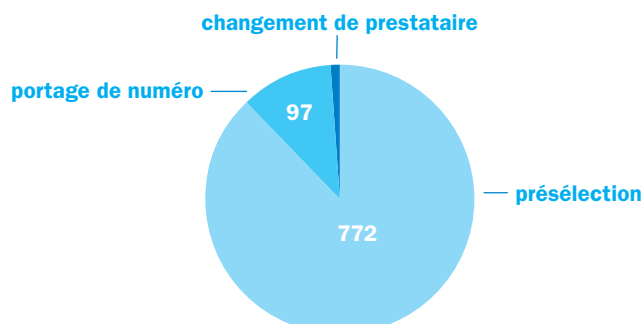
Conformément à la loi sur les télécommunications, le concessionnaire du service universel est libre de choisir la technologie qu'il souhaite utiliser pour la transmission de la téléphonie et des données. Il n'y a pas d'obligation d'utiliser certaines technologies dans le domaine des services de base. Le concessionnaire du service universel est en droit de passer à la technologie All IP.

Dans ses conditions générales, le concessionnaire du service universel se réserve le droit d'adapter ses services à tout moment et d'en informer le client de manière appropriée. Il est autorisé à modifier l'étendue de ses prestations contractuelles (et donc aussi la technologie de transmission), à condition d'en informer les clients de manière appropriée. En outre, il doit donner à ces derniers la possibilité de résilier immédiatement et sans frais leur contrat s'ils n'acceptent pas les changements. D'éventuels coûts supplémentaires liés au terminal (appareil téléphonique, fax, systèmes d'alarme ou téléphones d'ascenseur) dans le cadre du passage à la nouvelle technologie doivent en principe être supportés par le client. Certaines adaptations de l'installation de la maison (installation d'un routeur IP ou adaptation du point d'accès) sont à la charge du prestataire de services de télécommunications.

Changement de prestataire

Au cours du présent exercice annuel, 878 plaintes ont été déposées au sujet d'un changement de prestataire. Parmi celles-ci, 88 % étaient liées à des problèmes de contrats de présélection, 11 % à des problèmes de reprise du numéro de téléphone chez le nouveau prestataire (ce qu'on appelle le portage de numéro) et 1 % à des problèmes généraux lors d'un changement de prestataire.

Problèmes liés au changement de prestataire



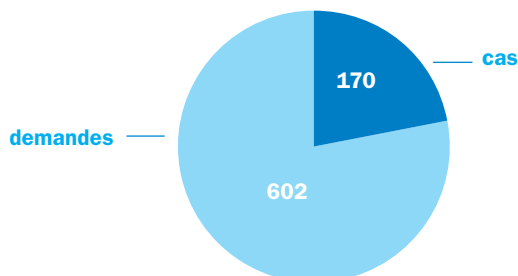
Présélection

Parmi les plaintes pour le motif «changement de prestataire», 772 concernaient des contrats de présélection. En procédant à une présélection, les communications sont facturées aux tarifs du prestataire de présélection et le raccordement au réseau fixe continue d'être facturé par le prestataire d'origine.

Là encore, de nombreuses personnes âgées ont été contactées par téléphone par les prestataires de services de télécommunication dans l'intention qu'ils abandonnent leur prestataire traditionnel ou de les amener à prolonger le contrat de présélection existant ou déjà résilié. Le changement de technologie annoncé par le concessionnaire du service universel pour 2018 a également contribué à de nombreuses plaintes au sujet de la présélection, car les présélections conventionnelles disparaissent avec la nouvelle technologie du concessionnaire du service universel. En conséquence, certains prestataires de présélection ont activement continué leur « chasse aux clients » au cours du présent exercice, recrutant de nombreux clients auprès de leurs prestataires d'origine et concluant avec eux des contrats de présélection, généralement pour une période de deux ans. De nouveaux contrats ont été conclus avec les clients existants, le plus souvent pour une durée minimale de deux ans. Les contrats déjà résiliés ont également été prolongés de deux ans par conclusion de contrats par téléphone. Cela malgré le fait que de nombreux prestataires de présélection ne savaient pas encore à la fin du présent exercice annuel de quelle manière ils fourniraient leurs services après le changement de technologie. A travers leurs plaintes, les clients, respectivement leurs représentants, ont exprimé leur stupeur face au démarchage ainsi qu'à la pratique de persuasion dans le but de prolonger les contrats, de la part des prestataires. Ils ont mentionné ne pas avoir été correctement informés d'un éventuel changement de prestataire et des détails du contrat, comme la durée de celui-ci, prolongée de deux ans supplémentaires. De plus, ils auraient été informés qu'ils perdraient leurs numéros de téléphone au cours du changement de technologie s'ils n'acceptaient pas la conclusion du contrat.

Sur les 772 demandes et cas, 170 procédures de conciliation ont été menées par l'Organe de conciliation. Les plaintes restantes ont pu être réglées directement entre les parties avant l'introduction de la procédure, d'autres procédures n'ont pas été introduites en raison de la complexité résultant des exigences de l'introduction d'une procédure de consultation pour certains clients.

**Présélection:
demandes et cas**



En cas de conclusion d'un contrat de présélection avec un client par téléphone, le prestataire est légalement obligé d'enregistrer la conversation de la conclusion du contrat. Toutefois, seuls quelques enregistrements de ces conversations ont été envoyés à l'Organe de conciliation au cours de la procédure de conciliation.

Changement de prestataire suite à la conclusion non voulue d'un contrat de présélection

Les clients ayant conclu involontairement un contrat par téléphone ne se sont généralement pas rendu compte de la conclusion du contrat jusqu'à ce qu'ils reçoivent leur première facture.

Ils ont été surpris par la prétendue conclusion du contrat. Certains se sont plaints de ne pas avoir signé de contrat et d'avoir uniquement commandé des documents. D'autres ont mentionné qu'ils ne savaient pas qu'il s'agissait d'un autre prestataire.

Lorsque les enregistrements de la conversation commerciale complète ont pu être vérifiés, l'Ombudsman constate que les clients ont d'abord été submergés d'informations sans pouvoir réellement participer à la discussion. En indiquant que les frais de base sont toujours dus au fournisseur actuel et que, pour les clients, « tout se passera comme avant », les clients ont cru qu'il s'agissait d'une offre du prestataire d'origine. L'inscription automatisée ultérieure n'y a rien changé, même s'il était confirmé qu'un contrat avec un autre prestataire de services de télécommunication était conclu. Dans ce genre de situations, l'Ombudsman arrive à la conclusion que les clients se trouvent manifestement dans un cas d'erreur et que le contrat pourrait ainsi être invalidé. Il invite en outre les prestataires à conseiller et à informer les clients de manière claire et transparente sur le changement de prestataire qui va se produire.

L'Ombudsman tient toutefois à préciser que certaines conversations commerciales contenaient des informations complètes et correctes, ce qui a pour conséquence que le client s'engage valablement d'un point de vue juridique. L'ignorance du fait qu'un contrat oral peut aussi être conclu, n'est pas suffisante pour que celui-ci puisse être déclaré nul. Dans de tels cas, les clients sont contractuellement liés jusqu'à ce que le changement de technologie soit effectivement effectué chez eux sur leur raccordement et que le fournisseur de présélection ne puisse plus offrir le service convenu contractuellement.

Prolongation non voulue de contrats de présélection

Il ressort du présent exercice annuel que certains clients se sont trouvés confrontés à la conclusion d'un nouveau contrat de présélection ou même à un ensemble de contrats (téléphonie fixe, TV, internet). Il s'est avéré que les prestataires ont contacté les clients par téléphone une fois que ceux-ci avaient résilié leur contrat. Certains prestataires ont même contacté des clients n'ayant pas mis fin à leur contrat, afin d'en conclure un nouveau. Les prestataires ont considéré que ces conversations téléphoniques entraînaient la conclusion d'un nouveau contrat, qui annulait la résiliation, respectivement qui remplaçait le contrat résilié ou encore en cours. Les clients n'étaient pas conscients d'avoir conclu un nouveau contrat ou pensaient que le nouveau tarif remplaçait l'ancien jusqu'à la résiliation du contrat. Ils n'étaient en tout cas pas du tout conscients d'avoir prolongé leur contrat.

Il n'existe aucune obligation d'enregistrer de telles conversations de prolongation d'un contrat. Il est en revanche conseillé de le faire. Sans enregistrement, le prestataire n'est pas en mesure de prouver la conclusion du contrat (art. 8 CC).

Droit de révocation

Les clients qui sont contactés par téléphone par un prestataire et qui concluent un contrat de cette manière, bénéficient d'un droit de révocation de 14 jours. Toutefois, en cas de contrats conclus par téléphone, les clients n'ont souvent pas fait usage de ce droit de révocation, car ils ignoraient qu'ils avaient conclu un contrat. Ils jetaient fréquemment le courrier reçu du prestataire sans l'avoir ouvert et par conséquent, n'utilisaient pas le délai de résiliation. L'Ombudsman invite les clients à prendre connaissance des courriers qu'ils reçoivent, même si cela paraît être de la publicité.

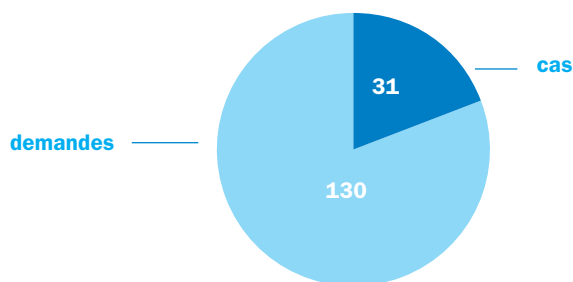
En cas de révocation du contrat par les clients, les prestataires ont souvent insisté sur le fait que le délai de révocation était déjà écoulé, bien que le délai ne commence à courir qu'à partir

de la réception de l'instruction écrite du droit de révocation et non à partir du moment de la prétendue conclusion du contrat.

Au cours du présent exercice annuel, 161 plaintes ont été déposées concernant des services non sollicités qui n'étaient pas liés à des services à valeur ajoutée ou à des cas de présélection. Au cours du présent exercice annuel, ce motif de plainte a concerné principalement des plaintes liées à des contrats non désirés, qui ont été conclus par écrit avec un autre prestataire, par exemple sur le pas de porte. 31 procédures de conciliation à proprement parler ont été menées. Le reste des plaintes ont pu être réglées entre les parties en dehors de la procédure de conciliation ou les exigences pour introduire une procédure de consultation étaient, pour certains clients, trop complexes.

Prestations non sollicitées

Prestation non sollicitées: demandes et cas



La plupart des personnes – en particulier dans le domaine de la téléphonie fixe – avait déjà des contrats avec d'autres prestataires. Par conséquent, le recrutement par un nouveau prestataire de services de télécommunications équivaut au débauchage de l'ancien prestataire de services de télécommunication. Au cours du présent exercice annuel, les plaintes au sujet des prestataires dont les employés se sont fait passer pour des employés de l'ancien prestataire sur le pas de porte se sont multipliées. Sous prétexte qu'il fallait vérifier le raccordement ou remplacer le routeur en raison du changement de technologie, ces employés ont eu accès à l'appartement. Après avoir apporté les modifications à l'installation domestique, ils ont demandé aux clients de confirmer avec leur signature que les modifications avaient été apportées. En fait, en agissant de la sorte, les clients signaient un contrat et, souvent, sans qu'un duplicata ne leur soit remis. Le changement de fournisseur non désiré n'était généralement remarqué qu'après réception de la première facture. Dans ces cas, l'Ombudsman a conclu que les clients avaient été induits en erreur et que le contrat ne les obligeait donc pas. Toutefois, lorsque les clients avaient reçu un duplicata du contrat, sur lequel toutes les informations pertinentes concernant le contrat et le droit de révocation étaient clairement expliquées, l'Ombudsman a fait appel également à leur responsabilité. En raison des informations transparentes communiquées par écrit, il a estimé que le contrat avait valablement été conclu. Pour les contrats conclus sur le pas de porte, un droit de révocation de 14 jours s'applique également.

Ce motif de plainte couvre également toutes les autres prestations non sollicitées, comme par exemple une option de voyage non souhaitée.

Ce motif de plainte concerne avant tout les litiges en lien avec une résiliation et les conditions de cette dernière, telles que le délai de résiliation et les frais pour résiliation anticipée. En outre, les litiges relatifs à la suspension du raccordement pour non-paiement d'une facture relèvent également de ce motif de plainte.

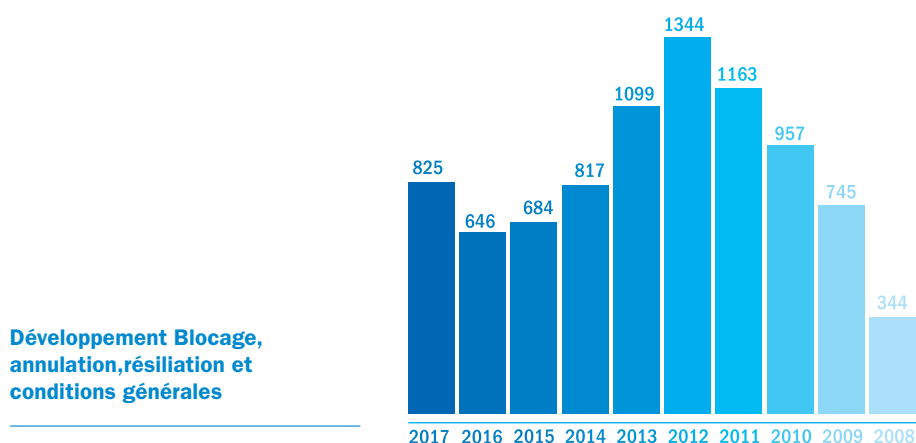
Blocage, annulation, résiliation et conditions générales

La problématique des frais pour résiliation anticipée intervient lorsque les contrats sont résiliés par une partie avant la fin de la durée minimale de contrat, ou après cette durée minimale mais pendant la durée de prolongation automatique (rollover). Les prestataires exigent également des frais de résiliation pour les contrats sans durée minimale si ceux-ci sont résiliés sans respecter le délai de résiliation convenu (en général 60 jours). Les raisons justifiant une résiliation anticipée sans frais sont en principe prévues dans les conditions générales (CG) du prestataire. La définition des justes motifs conformément aux CG sont en général à la discrétion du prestataire de services de télécommunication. Dans les cas sans justes motifs, les prestataires sont habilités à imposer des frais aux clients pour résiliation anticipée et/ou les frais ordinaires jusqu'à la fin de la durée minimale du contrat. L'Ombudsman ne considère pas que les frais pour résiliation anticipée et/ou les frais ordinaires jusqu'à la fin de la durée minimale du contrat sont justifiés dans tous les cas.

Pour la première fois depuis 2012, les plaintes pour ce motif ont à nouveau augmenté. Avec 825 plaintes, le nombre a augmenté d'un bon quart par rapport à l'année précédente (2016: 646). D'après l'Ombudsman, la raison principale de cette augmentation se situe au niveau du changement de technologie annoncé ainsi que dans le fait que Swisscom (Suisse) SA met tout en oeuvre pour gagner autant de clients que possible d'ici la fin de l'année d'exercice. Après la conclusion d'un contrat avec Swisscom (Suisse) SA et la portabilité de leur numéro de téléphone vers cet opérateur, les anciens prestataires facturaient des frais de résiliation pour le changement de prestataire, respectivement pour la résiliation anticipée du contrat suite au changement de prestataire.

Les plaintes au sujet des frais de résiliation anticipée à la suite d'un déménagement à l'étranger ont également augmenté.

Ce motif de plainte représentait un peu moins de 15 % de toutes les plaintes (2016 : 9.8 %).



Résiliation durant la durée minimale contractuelle

Malgré le fait que beaucoup de prestataires renoncent aux abonnements pourvus d'une durée minimale, beaucoup de contrats continuent à avoir des durées minimales de 12 à 24 mois. Lorsque les clients résilient leur contrat sans juste motif durant la durée minimale, la facturation de frais de résiliation est particulièrement justifiée lorsque les clients ont profité d'un téléphone portable ou d'un autre appareil à prix avantageux. Cependant, il est important de préciser que les frais pour résiliation anticipée doivent être imposés au pro rata de la durée minimale contractuelle. Sinon, la situation d'un client qui aurait résilié son contrat juste après sa conclusion serait identique à celle d'un client qui a respecté une grande partie de son contrat.

L'Ombudsman salue l'introduction des contrats sans durée déterminée pouvant être résiliés en respectant le délai de résiliation convenu – à savoir le plus souvent 60 jours.

Lorsqu'un prestataire résilie un contrat de manière anticipée (par exemple en cas de non-paiement des factures), il est tout d'abord nécessaire de contrôler si celui-ci pouvait être résilié de manière anticipée selon les conditions générales. Celles-ci varient en fonction du fournisseur de services de télécommunication concerné. Il n'est donc pas possible d'établir une liste générale de motifs pouvant justifier la résiliation anticipée par le prestataire en imposant des frais de résiliation. L'Ombudsman constate que de plus en plus de prestataires utilisent de manière prématurée et injustifiée l'instrument de la résiliation anticipée avec facturation de frais, alors que d'autres possibilités pour revendiquer leurs prétentions sont à leur disposition (blocage du raccordement, rappels, introduction d'une procédure auprès d'une société de recouvrement, procédure de poursuite, etc.).

Une grande partie des fournisseurs de services de télécommunication ne proposent plus un abonnement de téléphonie couplé à l'achat d'un appareil et imposent deux contrats distincts. Cette pratique simplifie la recherche d'une solution en cas de conflit. Certains fournisseurs proposent l'achat d'un appareil à prix réduit par mensualités et imposent des frais supplémentaires pour résiliation anticipée en cas de résiliation du contrat avant son échéance. L'Ombudsman estime que tant que ces pénalités ne dépassent pas la somme des mensualités versées pour le prix de l'appareil, cette pratique est acceptable.

Au cours des dernières années, les grands prestataires de services ont abandonné les contrats dits « rollover ». Malgré cela, il y a encore des prestataires (notamment des prestataires de présélection), qui continuent à proposer des contrats qui sont automatiquement prolongés pour une certaine durée (p. ex. de 12 ou 24 mois). Ce genre de contrat est appelé « contrat de rollover ». Un tel contrat n'est résiliable qu'en respectant le délai de résiliation applicable au terme du contrat prolongé. Souvent, les clients ne se rappellent plus de la date de conclusion de leur contrat, notamment en cas de relation contractuelle durant 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. Ceux-ci sont également exigés lorsque c'est le prestataire qui résilie le contrat de façon anticipée. L'Ombudsman est d'avis que la facturation de ces frais est injustifiée. 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 pas du 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 le prix de l'appareil acquis. Si le client résilie avant le terme contractuel, les frais de traitement doivent servir à compenser la perte financière subie par le prestataire. Une fois la durée minimale du contrat terminée, l'Ombudsman estime que de tels frais ne sont plus justifiés, en tant que compensation du prix de l'appareil initialement acquis. En effet, le client n'a ni prolongé son contrat, ni acquis un nouvel appareil à prix réduit. Cet argument est toujours avancé dans les propositions de conciliation.

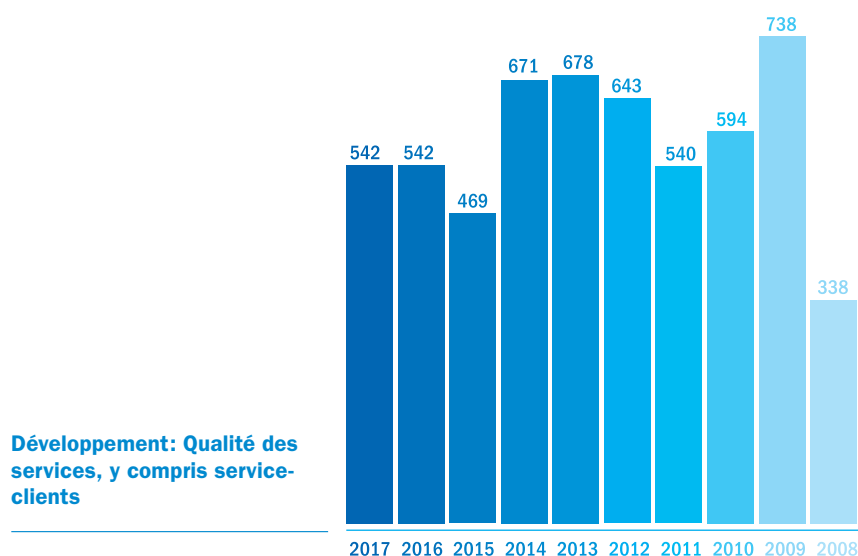
Résiliation durant la période de prolongation automatique du contrat

Selon l'Ombudsman, le véritable problème ne réside pas dans le contrat dit « de rollover » en tant que tel, mais dans ses modalités qui sont excessivement restrictives. En effet, l'Ombudsman estime que les conditions de résiliation à la fin de la durée minimale et après la recon-

duction 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 de bénéficier de conditions de résiliation plus flexibles, voire de ne pas être confrontés à des contrats de roll over ou avec une durée minimale.

Qualité des services, y compris service-clients

Relèvent en particulier de ce domaine les plaintes concernant la qualité du raccordement téléphonique, de la connexion internet ou de la télévision. Les plaintes des clients concernant la mauvaise couverture du réseau ou une image TV clignotante tombent également dans cette catégorie. Font aussi partie de cette catégorie les réclamations concrètes concernant le service-clients ou de simples questions de clients restées sans réponse.

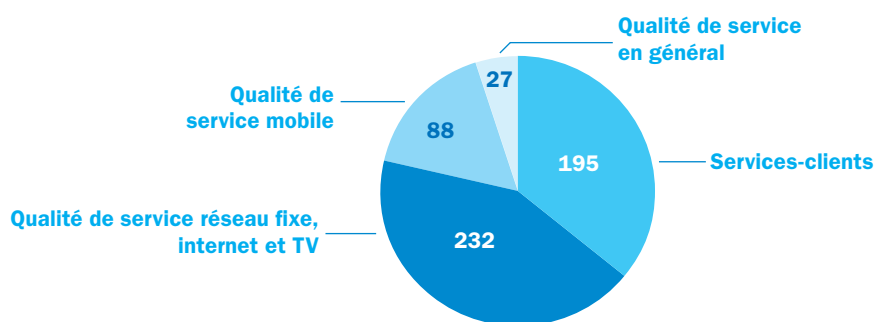


Le nombre de plaintes dans ce domaine s'élève à 542 durant le présent exercice annuel, ce qui correspond à presque 10% de toutes les plaintes.

L'Organe de conciliation a reçu en tout 347 plaintes concernant un mauvais service à la clientèle. 55 procédures de conciliation à proprement dites ont ensuite été introduites pour ce motif de plainte. Les 292 plaintes restantes étaient des demandes qui étaient encore pendantes et pouvaient devenir un cas ou qui étaient déjà clôturées parce que les clients se sont adressés au prestataire sur la base des informations reçues par l'Organe de conciliation et ont pu régler ainsi leur différend, ce qui a rendu inutile l'ouverture d'une procédure dans ces cas.

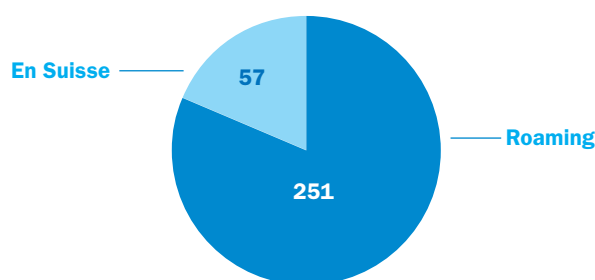
Les 347 plaintes concernant la qualité du service étaient réparties de la manière suivante : 232 plaintes concernaient la qualité de service du raccordement fixe, internet ou la télévision, 88 la qualité du réseau mobile et 27 la qualité des services en général. Il est étonnant de constater que l'Organe de conciliation n'a reçu que 88 plaintes concernant la qualité du service mobile. Ceci est dû à une meilleure information des clients quant à la couverture du réseau lors de la conclusion du contrat la page internet informative du prestataire ou à l'attitude plus conciliante du prestataire en cas de mauvaise couverture de réseau.

Les 195 plaintes restantes concernaient le service-clients. Seules 17 procédures de conciliation à proprement parler ont été introduites à ce sujet.



Au cours du présent exercice annuel, 308 plaintes ont été reçues concernant les frais de communication vocale et de données. D'une part, ce motif de plainte contient des plaintes concernant les frais de communication vocale et de données concernant des téléphones mobiles à l'étranger (itinérance ; 251 plaintes). D'autre part, des plaintes concernant la communication vocale et les données de téléphones mobiles en Suisse relèvent aussi de ce motif de plainte (57 plaintes).

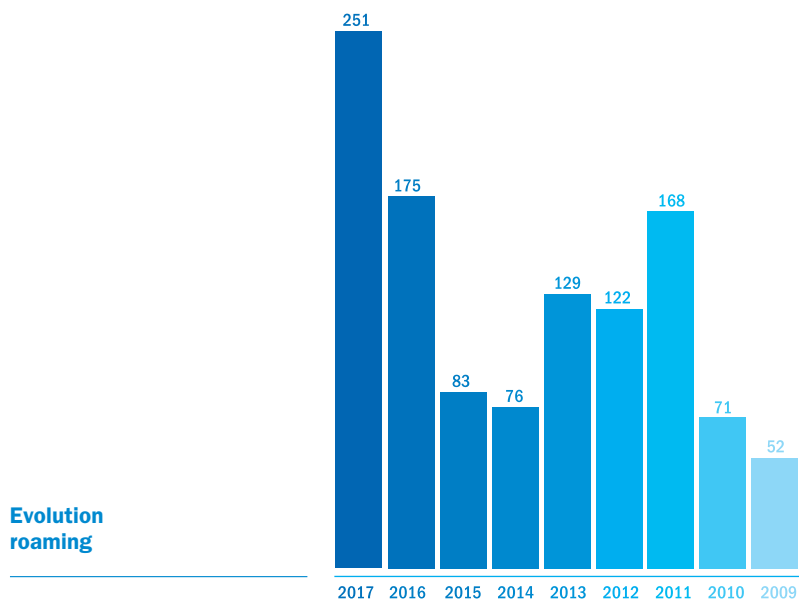
Frais de communication vocale et de données



Ce motif de plainte concerne les frais de communication et de données établies à l'étranger avec un téléphone mobile (appels, SMS, données, etc.). Avec 251 plaintes concernant le problème de l'augmentation des frais de connexion à l'étranger, ce motif de plainte a atteint un niveau record. Par rapport à l'année précédente, cela représente une augmentation de 43 %.

Plaintes concernant le roaming

Cette augmentation s'explique entre autres par le fait que, pour de nombreux téléphones mobiles, il n'est plus suffisant de désactiver les données mobiles. En effet, pour certains appareils, il est nécessaire de désactiver en plus l'internet mobile en cas de couverture Wi-Fi faible. Certains clients n'étaient pas informés de cette nouveauté et se sont vu facturer des frais conséquents lors de leurs déplacements à l'étranger, alors qu'ils avaient procédé correctement et avaient connecté leur téléphone portable au WLAN. En outre, au cours du présent exercice annuel, les clients se sont de plus en plus souvent plaints d'appels facturés à l'étranger, alors que ceux-ci auraient dû être inclus dans une option de voyage activée ou même dans l'abonnement lui-même. Il y a également eu des plaintes fréquentes au sujet des frais d'itinérance, qui ont été facturés parce que la boîte vocale n'avait pas été désactivée.



Les opérateurs téléphoniques sont tenus, de par la loi, d'informer leurs clients de manière compréhensible lors de la conclusion du contrat, de la manière de prendre connaissance des tarifs pratiqués à l'étranger 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, envoi de MMS inclus.

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

Dans l'ensemble, les dispositions légales ont été bien respectées durant le présent exercice annuel. 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, même minime avait lieu, ou en bloquant le raccordement de leurs clients – qui n'ont pas toujours apprécié – lorsqu'une certaine limite était dépassée.

Durant le présent exercice annuel, quelques clients habitant à proximité d'une frontière se sont adressés à l'Organe de conciliation. Leur téléphone mobile s'était connecté à répétition au réseau étranger, ce qui a engendré des frais de roaming. Dans de tels cas, l'Ombudsman a rappelé aux clients qu'ils étaient seuls responsables des réglages de leur téléphone mobile. Les clients devaient prévoir, dans les réglages de leur téléphone, le choix manuel du réseau et non le choix automatique. Les prestataires quant à eux étaient invités à informer leurs clients de chaque connexion sur un réseau étranger.

En cas de déplacement à l'étranger ou en région frontalière, l'Ombudsman a proposé un nombre de précautions aux clients afin d'éviter des frais de roaming non désirés. Il existe notamment la possibilité de désactiver les données à l'étranger. Pour des raisons de sécurité, les clients

peuvent aussi désactiver les données mobiles en cas de voyage à l'étranger. Il est aussi préférable de désactiver la messagerie vocale, car les messages vocaux sont également facturés au tarif étranger.

Ce motif de plainte concerne les connexions à l'internet mobile après l'utilisation du volume compris dans l'abonnement.

Plaintes concernant les communications vocales et les données en Suisse

La plupart des 57 plaintes dans le domaine des frais de communication vocale et de données nationales concernaient des frais de connexion de données mobiles. Les clients se sont vu facturer des données mobiles, bien qu'ils bénéficiaient d'un paquet de données inclus dans leurs abonnements, par exemple 1 GB, étant donné qu'ils avaient dépassé leur forfait sans s'en être aperçus. De nombreuses plaintes ont évoqué le fait qu'une utilisation de données supplémentaire était impossible, étant donné que le téléphone mobile était branché sur un WLAN. Dès lors, les clients exigeaient de la part du prestataire la preuve de l'utilisation des données, respectivement le détail des adresses IP visitées. Les prestataires n'ont pas donné suite à cette demande, vu l'absence d'obligation dans la législation actuelle de rassembler, de conserver ainsi que de produire les adresses IP aux autorités. D'après les prestataires, ces adresses ne sont ni enregistrées, ni utilisées pour la facturation, raison pour laquelle ils estiment ne pas devoir les fournir. S'il est vrai que les adresses IP ne sont ni enregistrées, ni utilisées pour la facturation, il n'est vraisemblablement pas possible de déduire une obligation de fournir ces adresses en se référant aux dispositions en matière de télécommunication, à savoir les art. 45 al. 1 LTC et art. 81 al. 1 OST. La situation juridique n'est toutefois pas claire, car le Tribunal fédéral définit les adresses IP comme des ressources d'adressage. En outre, il faut noter que la prétention, restée ouverte suite à la contestation des frais de données mobiles effectuée à temps, a une valeur comptable et que les données doivent être conservées par le prestataire conformément à l'art. 957a CO, étant précisé qu'une conservation nécessiterait un enregistrement préalable de ces données. De plus, la règle générale concernant le fardeau de la preuve veut que chaque partie doit en principe prouver les faits qu'elle allègue, pour en déduire son droit. Par conséquent, les prestataires qui facturent des frais pour des données mobiles contestées, devraient en apporter la preuve. En cas de procédure civile, la saisie et la conservation des adresses IP jusqu'à ce que les prétentions contestées soient payées, devraient être indispensables pour les prestataires de services. Dans le cadre de litiges au sujet de données mobiles, les opérateurs sont tenus – à condition que la contestation ait été faite à temps – de conserver les adresses IP au-delà de six mois. Il faut ainsi admettre une obligation de conserver et de fournir les adresses IP en cas de contestation de la part du client dans les temps.

Certains clients se sont plaints que des appels nationaux ou des appels depuis la Suisse vers d'autres pays ont été facturés, alors qu'ils auraient dû être inclus dans l'abonnement. Ces plaintes font également partie du motif de plainte concernant les communications et les données à l'échelle nationale.

Divers Si un différend reposait sur plus d'une cause, la plainte était enregistrée sous la rubrique «Divers». Au cours du présent exercice annuel, 107 plaintes ont été reçues pour cette raison.

Contacts avec les médias Lors du présent exercice annuel, l'Organe de conciliation ombudscom a été contacté par de nombreux médias, que ce soit pour une prise de renseignements ou pour des interviews. Un grand nombre d'articles concernant l'activité d'ombudscom ont été publiés dans des journaux ou des magazines. À plusieurs reprises, lors d'émissions de radio, l'Ombudsman a été interviewé ou cité et l'existence d'ombudscom a été mentionnée.



Les tarifs font partie intégrante du contrat

Problème : Le client a renouvelé son abonnement existant et, quatre mois plus tard, il a appris par les médias que le prestataire avait augmenté les tarifs d'itinérance ainsi que les tarifs des appels à l'étranger. En raison des modifications des conditions générales qui lui étaient défavorables, le client a résilié le contrat de façon anticipée. Le prestataire a rejeté la résiliation anticipée du client. Les tarifs d'itinérance et les tarifs pour les appels à l'étranger ne faisant pas partie du contrat, il a estimé qu'il n'y avait donc pas eu modification du contrat justifiant une résiliation anticipée sans frais. L'Ombudsman s'est penché sur la question de savoir si les tarifs d'itinérance ainsi que les tarifs des appels à l'étranger faisaient partie du contrat et si leur modification donnait le droit au client de résilier de façon anticipée et sans frais.

Conseil : En principe, les parties sont liées par le contenu convenu dans le contrat. Une modification unilatérale du contrat ou de ses conditions générales peut avoir lieu, à condition d'être clairement définie. Dans le cas contraire, vous disposez d'un droit de résiliation anticipée sans frais dès l'entrée en vigueur de la modification qui vous est défavorable. Lors de la conclusion du contrat, vérifiez le contenu du contrat, les conditions générales et les autres éléments du contrat. Si le prestataire procède à une modification substantielle d'un élément mentionné ci-dessus, faites usage de votre droit de résiliation anticipée sans frais.

Dans le cas présent, les tarifs d'itinérance et les tarifs des appels à l'étranger n'étaient pas réglementés dans le contrat lui-même. Il était fait référence à l'abonnement dans le contrat sous la rubrique « Tarifs ». L'abonnement lui-même ne comprenait aucune réglementation sur les tarifs. Toutefois, l'absence d'une réglementation tarifaire dans le contrat proprement dit ne peut justifier le fait qu'elle ne fait pas partie intégrante du contrat. En effet, les contrats de téléphonie mobile ont une structure modulaire. Ils se composent du contrat à proprement parler et des conditions générales. D'autres annexes telles que des listes de prix ou des spécifications techniques peuvent également faire partie du contrat. La raison de cette structure contractuelle composite réside dans la complexité du contenu du contrat ainsi que dans le caractère très dynamique du marché des télécommunications, qui nécessite des ajustements rapides des éléments contractuels. Sur la base de ces considérations, l'Ombudsman a conclu que les tarifs d'itinérance et les tarifs des appels à l'étranger étaient des éléments essentiels du contrat.

En principe, les éléments essentiels du contrat ne peuvent être modifiés que par un accord mutuel concordant. Si les parties anticipent des événements ou des changements futurs lors de la conclusion du contrat, elles peuvent déjà inclure des clauses dites « d'ajustement » dans leur contrat. De telles clauses d'ajustement se trouvent généralement dans les conditions générales, qui font partie intégrante du contrat, car elles sont généralement acceptées par le client au moment de la conclusion du contrat. Selon la jurisprudence du Tribunal fédéral, ces clauses doivent mentionner à la fois l'événement futur prévu et l'ampleur de l'ajustement. Cela signifie que les conditions dans lesquelles la modification unilatérale du contrat peut être effectuée doivent déjà être définies dans les grandes lignes du contrat. Si les clauses de modification ne sont pas suffisamment claires, la partie qui souhaite modifier unilatéralement le contrat doit accorder à l'autre partie un droit de résiliation extraordinaire, à condition que la modification prévue soit substantielle.

En l'espèce, la clause de modification des conditions générales n'était pas définie de manière suffisamment précise. Elle ne fournissait aucune information sur les faits pertinents et la portée des modifications unilatérales. En outre, il n'y avait pas de réglementation permettant au prestataire

d'ajuster les tarifs à tout moment. L'Ombudsman est conscient que les changements tarifaires dépendent de divers facteurs, qui sont principalement déterminés par le marché. Néanmoins, on peut raisonnablement s'attendre à ce qu'une définition claire et sans ambiguïté du droit de modification tarifaire de la part du prestataire figure dans les conditions générales. En outre, les clients devraient être directement informés par le prestataire en cas d'ajustements tarifaires. En tant qu'abonné du prestataire, le client pouvait raisonnablement s'attendre à être informé d'éventuels ajustements tarifaires. Pour ces raisons, l'Ombudsman invite le prestataire à accorder au client un droit de résiliation anticipée, bien que ce dernier ne soit affecté que de manière abstraite (après avoir utilisé ses 60 minutes gratuites ou lors d'un voyage dans un pays non inclus dans l'abonnement) par la modification contractuelle.

En résumé, les tarifs d'itinérance ainsi que les tarifs pour les appels à l'étranger font partie intégrante du contrat. Le prestataire doit informer clairement et de manière directe ses clients des modifications tarifaires. La mesure dans laquelle les modifications tarifaires justifient une résiliation anticipée sans frais dépend des dispositions contractuelles ainsi que du cas d'espèce.

Litige au sujet du moment du portage du numéro

Problème : Par courrier du 8 octobre 2016, le représentant légal de Y a demandé la résiliation de la relation contractuelle pour le 13 décembre 2016. Il a aussi informé le prestataire Z qu'une demande de portage du numéro 07.... lui parviendrait. Le portage du numéro de téléphone a ensuite été fixé au 13 décembre 2016 au moyen d'un formulaire de demande de portage. La demande de portage est parvenue au prestataire Z le 29 octobre 2016. Celui-ci refuse le portage au 13 décembre 2016 et indique le 28 décembre 2016 comme date la plus proche.

Conseil : Veuillez noter le délai de résiliation dans votre contrat et tenir compte aussi du temps d'envoi de votre lettre de résiliation. Demandez le portage de votre numéro de téléphone le plus tôt possible afin de pouvoir résoudre à l'avance d'éventuels problèmes.

Le 3 décembre 2010, le client a conclu un contrat d'une durée minimale de 24 mois par l'intermédiaire de son représentant. En tenant compte du délai de préavis de 60 jours, le contrat pouvait être résilié au plus tôt à la fin de la durée minimale du contrat. Dans le cas présent, le client, respectivement son représentant, a résilié le contrat par courrier du 8 octobre 2016 pour le 13 décembre 2016. Le préavis de 60 jours a été respecté et le contrat a donc été résilié conformément aux termes du contrat.

Selon l'art. 28 al. 4 LTC, les prestataires de services de télécommunication assurent la portabilité des numéros. L'annexe 1 de l'Ordonnance ComCom précise les exigences en matière de portabilité des numéros. Dans le cas présent, le client voulait que le numéro soit porté le 13 décembre 2016. Le prestataire Z a, quant à lui, estimé que le numéro ne pouvait pas être porté avant le 28 décembre 2016, étant donné que la demande de portage n'avait été reçue que le 29 octobre 2016.

Les informations fournies par le prestataire Z sont incorrectes. Une distinction doit être faite entre la résiliation du contrat et la demande de portabilité du numéro. Le client a résilié le contrat le 8 octobre 2016. Il a soumis la demande de portage auprès du prestataire Z le 29 octobre 2016. Apparemment, le prestataire Z a accepté par erreur la demande de portage en tant que résiliation et a calculé la période de 60 jours à partir du 29 octobre 2016. Il est possible de demander la résiliation et le portage de son numéro en même temps. Mais ce n'est pas obligatoire. Après la résiliation, le portage peut en principe être demandé au plus tard le dernier jour du délai de résiliation (point 5.1, exigence 2b de l'annexe 1 de l'Ordonnance ComCom).

Il convient de noter que, conformément à l'exigence 4 du point 5.1 de l'annexe 1 de l'Ordonnance ComCom, le prestataire receveur peut exiger que le portage du numéro soit effectué le premier jour suivant l'expiration du délai de résiliation. Le prestataire d'origine doit s'y conformer. Le prestataire receveur a correctement exécuté le portage du numéro de téléphone au 13 décembre 2016.

Le prestataire d'origine doit confirmer ou rejeter avec motivation la demande de portabilité au plus tard un jour ouvrable après réception de la demande concernant les numéros mobiles ou au plus tard deux jours ouvrables après réception de la demande de portage concernant tous les autres numéros. Dans le cas présent, la date du portage au 28 décembre 2016 n'a été confirmée au client que le 13 novembre 2016. La confirmation était donc hors délai.

En conclusion, l'Ombudsman a constaté que le portage du numéro de téléphone aurait dû avoir lieu le 13 décembre 2016, et que la confirmation de réception de la demande de portage par le prestataire d'origine a eu lieu hors délai.

Problématique : Le client X s'est plaint du retard dans la remise des factures et donc du raccourcissement des délais de paiement. Il a exigé la réception des factures par la poste en temps voulu afin d'éviter que les délais de paiement soient réduits de 10 à 14 jours. L'Ombudsman a été confronté à la question de savoir quand et dans quel délai un prestataire devait envoyer ses factures aux clients.

Factures reçues en retard

Conseil : En principe, une créance est immédiatement exigible. Par conséquent, si le prestataire manque d'envoyer les factures aux clients dans les plus brefs délais après leur émission, des divergences peuvent s'en suivre. Demandez à votre prestataire de recevoir les factures par e-mail. Dans la plupart des cas, la facture par courriel vous parviendra plus vite que la facture sur support papier envoyée par la poste.

De nombreux consommateurs supposent que les délais et les modalités de paiement sont réglementés par la loi. Ce n'est pas le cas. Bien qu'un délai de paiement de 30 jours soit courant, il n'y a pas de délai de paiement prévu par la loi. L'art. 75 CO prévoit qu'à défaut de terme stipulé ou résultant de la nature de l'affaire, l'obligation peut être exécutée et l'exécution peut être exigée immédiatement.

Dès lors, il faut retenir en général : service contre rémunération. Pour les factures, on admet en général un délai de paiement de 10 ou 30 jours. Cependant, des délais plus courts ou plus longs sont également possibles. Les délais de paiement varient également dans le secteur des télécommunications en fonction du prestataire et des conditions générales (CG). En règle générale, le délai de paiement d'un prestataire se situe entre 10 et 30 jours. L'ordre de paiement du prestataire se fait par facture. Le montant doit être crédité sur le compte du bénéficiaire le dernier jour du délai de paiement.

La date d'échéance ne correspond pas au dernier jour du délai de paiement. Une fois la date d'échéance atteinte, une créance devient juridiquement exigible. Si un prestataire accorde à son client un délai de paiement de dix jours, le client dispose de dix jours à compter de la date d'échéance pour payer la facture. Toutefois, si la facture indique «payable au....», c'est la date indiquée sur la facture qui s'applique.

Dans le cas présent, les factures du prestataire contenaient une date limite pour effectuer le

Cas d'exemple

paiement. Sans délai de paiement spécifié, un délai 30 jours (tel que spécifié dans les conditions générales du prestataire) aurait été appliqué.

En résumé, il n'existe pas de droit à un délai de paiement de 30 jours pour le client. Toutefois, le prestataire a proposé d'inclure le client à un groupe de clients qui reçoit les factures plus tôt.

Démarchage persistant

Problématique: Le client X a été démarché à plusieurs reprises par le prestataire Y, sans accepter ses offres. En 2017, Y se serait à nouveau rendu au domicile de X en lui faisant signer un contrat comprenant une connexion internet, que X n'a jamais souhaité. X est en effet âgé et ne possède pas d'ordinateur. X indique par ailleurs avoir confondu Y avec son opérateur, dont la consonance de la raison sociale est proche. De plus, le nom de X est mal orthographié sur le contrat.

Il s'agissait dès lors pour l'Ombudsman de tenter de se déterminer au sujet des éléments essentiels du contrat ainsi que du devoir d'information du prestataire lors des négociations contractuelles.

Conseil: N'apposez pas votre signature sur un contrat avant d'avoir lu attentivement son contenu. Evitez par ailleurs de conclure un contrat sous pression via un démarchage à domicile. Surveillez également les factures de télécommunication des membres de votre famille d'un âge avancé, qui n'osent parfois pas refuser une offre de contrat. Si vous avez été induit en erreur et que vous avez conclu un contrat non souhaité, vous disposez d'un droit de révocation de 14 jours. Nous vous conseillons de contester le contrat par courrier recommandé. Si le prestataire ne vous a pas informé de votre droit de révocation, vous pouvez le révoquer en tout temps.

Le client X aurait été démarché à plusieurs reprises par le prestataire Y, sans accepter ses offres. Lors d'une énième visite de Y, X a signé un contrat comprenant une connexion internet. La volonté de X de conclure un tel contrat est remise en question par son représentant, lequel indique que X est âgé et ne possède pas d'ordinateur. Par ailleurs, le nom du client se trouvant sur le contrat est mal orthographié.

Selon l'article 1 alinéa 1 du Code des obligations (RS 220; ci-après CO), le contrat est parfait lorsque «les parties ont, réciproquement et d'une manière concordante, manifesté leur volonté». Les points suivants constituent les éléments essentiels d'un contrat : l'identification des parties, à savoir le client et le prestataire de services ; le contenu du contrat, par exemple le type d'abonnement ; le prix, qui doit être déterminé ou du moins déterminable, par exemple le prix de l'abonnement mensuel.

L'Ombudsman constate que l'identification des parties pose problème à mesure que le contrat comporte le nom de famille « T », lequel ne correspond pas au nom de famille du client, qui est « X ».

Un devoir d'information du professionnel vis-à-vis d'un consommateur n'existe que si quatre conditions cumulatives sont concrètement réunies:

- Le professionnel détient ou devrait détenir l'information en question.
- Le fait est inconnu du consommateur et celui-ci n'est pas censé le connaître. Le professionnel doit en outre pouvoir identifier ce déficit informationnel (caractère reconnaissable de l'ignorance)

- Le professionnel sait ou devrait savoir que l'information est importante pour le consommateur (caractère reconnaissable de l'importance de l'information).
- Le professionnel ne peut faire valoir un intérêt supérieur à celui du consommateur, qui l'autoriserait à conserver le secret.

L'Ombudsman estime que Y aurait dû donner des informations claires au client au sujet du contenu du contrat. Malheureusement, l'Ombudsman n'a pas connaissance de la manière avec laquelle les négociations précontractuelles ont eu lieu, à mesure que Y ne lui a fourni aucune prise de position. L'Ombudsman ne peut par ailleurs que constater que Y avait connaissance de l'âge avancé du client et qu'il pouvait dès lors déduire que ce dernier n'avait pas l'utilité d'une connexion internet et qu'il n'était pas à l'aise avec les nouvelles technologies. Au vu de l'absence de prise de position du prestataire, l'Ombudsman ne peut que se baser sur les dires du représentant de X, lequel assure que ce dernier n'a pas été correctement informé par Y.

La doctrine récente associe en principe une erreur d'information de la part d'un professionnel à une erreur, au sens des art. 23ss CO mettant en cause la validité du contrat.

L'Ombudsman constate donc que X se trouvait dans une erreur essentielle lorsqu'il a conclu le contrat, en raison de la fausse information donnée par le prestataire au sujet de l'existence d'une connexion internet ainsi que concernant la conclusion même d'un contrat entre les parties, étant donné que le client était déjà pourvu d'une ligne téléphonique par le biais d'un autre opérateur et avait déjà mentionné ne plus souhaiter de contrat avec Y.

De ce fait, l'Ombudsman estime que X n'est pas obligé par ce contrat et propose dès lors Y à résilier sans frais et de manière immédiate le contrat qui la lie à Y. L'Ombudsman invite par ailleurs Y à annuler l'ensemble des factures ouvertes liées à X.

Problématique : Le client X conteste des frais de roaming facturés par le prestataire indiquant que son fils mineur, qui utilise ce numéro, se trouvait en Suisse à cette date. Le client X conteste par ailleurs une option de roaming facturée, mentionnant qu'elle n'a pas été activée.

Facturation de données fantômes

Conseil : Veillez à paramétrer votre smartphone correctement, notamment lorsque vous trouvez dans des régions en altitude ou à proximité de la frontière. Lors de la conclusion d'un contrat avec un appareil, n'hésitez pas à requérir des informations de la part du prestataire au sujet du paramétrage de l'appareil ainsi que des options de roaming proposées. Si vous concluez un contrat pour un mineur, renseignez-vous auprès du prestataire sur les protections qui peuvent être mises en place.

Le client X refuse de payer le montant de CHF 50.- concernant l'activation de l'option « Y ». Il indique qu'aucun SMS n'a été envoyé par son fils au 5522, numéro par lequel l'option aurait été activée.

D'après un relevé des SMS envoyés fourni par le prestataire, il est indiqué qu'un SMS aurait bien été envoyé en date du 27 janvier 2018, comprenant le mot-clé requis, afin d'activer l'option Y.

En analysant les conditions générales ainsi que la fiche publicitaire du prestataire, l'Ombudsman constate que l'option Y est facturée pour un mois complet, même si l'option a été activée dans le courant du mois. Par ailleurs, l'Ombudsman constate qu'une telle option est souscrite pour une

Cas d'exemple

durée indéterminée et peut être résiliée uniquement à la fin d'un mois. Dès lors, la facturation de deux fois CHF 25.- pour cette option sur la facture du 1er février 2017 s'explique par le fait que le client l'aurait activée le 27 janvier 2017 et que celle-ci a été reconduite pour le mois de février 2017. L'Ombudsman estime donc que le prestataire a facturé correctement cette option. Toutefois, au vu du fait que le client n'était pas conscient que son fils mineur avait activé cette option et qu'il n'a pu la désactiver avant de constater sa facturation sur la facture de février 2017, l'Ombudsman invite le prestataire à prendre à sa charge la moitié du montant facturé.

Concernant les frais de roaming contestés par le client, le prestataire indique que des connexions au réseau sont possibles si le client ne paramètre pas correctement son appareil. L'Ombudsman partage cet avis et estime qu'il est du devoir du client de s'informer sur les fonctions techniques de son appareil et que le client est responsable de l'utilisation de son appareil.

L'art. 10a al. 2 OST impose à tous les opérateurs, lors du passage sur un réseau de téléphonie mobile étranger, d'informer ses clients sans délai, gratuitement et de manière compréhensible, sur les coûts maximaux des services d'itinérance internationale des appels vers la Suisse (litt. a), des appels entrants (litt. b), des appels locaux (litt. c), envoi de SMS (litt. d) et des transmissions de données, y compris envoi de MMS (litt. e).

Le fils du client se trouvait en montagne, au moment des connexions litigieuses. Les zones frontalières ainsi que celles en haute altitude sont particulièrement exposées au problème de connexions non désirées à un réseau étranger. L'Ombudsman reconnaît qu'un téléphone portable peut se connecter à un réseau étranger, même en Suisse, si le signal est plus fort que celui du réseau suisse et si l'appareil est mal paramétré.

Toutefois, en principe, l'opérateur est tout de même censé conseiller le client en fonction des besoins que ce dernier lui indique, lors de la conclusion du contrat. L'Ombudsman constate que le client a déjà rencontré ce genre de problème en été 2016 et que le prestataire lui a indiqué comment éviter des connexions non voulues à des réseaux étrangers.

L'Ombudsman ne détient pas suffisamment d'éléments afin de déterminer si le fils du client a reçu un SMS l'informant des tarifs à l'étranger lors de son passage sur le réseau français.

Au vu des circonstances, il n'est pas possible d'estimer clairement si un devoir d'information a été violé.

Partant, l'Ombudsman invite les parties à faire un pas l'une vers l'autre et à se partager le montant litigieux.

Bilan – Actifs

Bilan au 31 décembre 2017
en comparaison
avec l'exercice précédent

	31.12.2017	31.12.2016
Actifs circulants		
Actifs disponibles		
Caisse	CHF 59.30	CHF 174.40
Postfinance 89-784503-6	CHF 405'438.65	CHF 0.00
BCBE Compte courant 16 269.117.6.40	CHF 473'099.81	CHF 945'281.73
Total des actifs circulants	CHF 878'597.76	CHF 945'456.13
Créances provenant de livraisons et prestations		
Créances provenant de livraisons et prestations	CHF 410'718.90	CHF 309'001.70
Ducroire	CHF -78'014.15	CHF -62'728.40
Total créances provenant de livraisons et prestations	CHF 332'704.75	CHF 246'273.30
Autres créances à court terme		
BCBE Caution du loyer 42 4.243.170.34	CHF 25'716.55	CHF 25'707.70
Compte de régularisation actifs	CHF 133'285.65	CHF 115'225.57
Total des actifs circulants	CHF 1'370'304.71	CHF 1'332'662.70
Actifs immobilisés		
Mobilier de bureau	CHF 1.00	CHF 1.00
Total des actifs immobilisés	CHF 1.00	CHF 1.00
TOTAL DES ACTIFS	CHF 1'370'305.71	CHF 1'332'663.70

Bilan – Passifs

Bilan au 31 décembre 2017
en comparaison
avec l'exercice précédent

Capitaux étrangers

Dettes à court terme

Dettes provenant de livraisons et prestations	CHF	792.00	CHF	2'501.80
Créancier TVA	CHF	5'921.75	CHF	8'836.00
Compte de régularisation du passif	CHF	45'515.00	CHF	54'258.95
Remboursement des excédents d'exploitation	CHF	85'203.86	CHF	0.00

Paielements par anticipation

Swisscom (Suisse) SA	CHF	176'623.80	CHF	252'277.80
upc Suisse Sàrl	CHF	180'404.15	CHF	194'640.00
Salt Mobile SA	CHF	383'692.30	CHF	264'271.10
Sunrise Communications SA	CHF	162'119.05	CHF	218'667.35
TelCommunication Services AG	CHF	6'880.15	CHF	11'609.00
TalkTalk AG	CHF	43'520.65	CHF	22'347.70
Echovox SA	CHF	9'633.00	CHF	33'254.00
Total du compte de régularisation des passifs et provisions à court terme	CHF	1'093'591.96	CHF	1'051'325.90

Total des capitaux étrangers

CHF 1'100'305. 71 CHF 1'062'663.70

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 1'370 305'71 CHF 1'332'663.70

Compte de résultats

Compte de résultats pour l'année 2017 en comparaison avec l'année précédente

		2017	2016
Produit net			
Émoluments de conciliation payeurs par cas	CHF	277'821.54	CHF 449'229.26
Émoluments de conciliation payeurs par anticipation	CHF	756'636.45	CHF 621'318.95
Modification du ducroire	CHF	-15'285.75	CHF -48'135.40
Total Produit net		CHF 1'019'172.24	CHF 1'022'412.81
Salaires	CHF	-641'208.05	CHF -722'418.55
Honoraires du conseil de Fondation	CHF	-28'000.00	CHF -26'000.00
Cotisations aux assurances sociales	CHF	-98'972.60	CHF -108'288.60
Formation	CHF	-285.00	CHF -747.00
Frais de personnel	CHF	-6'272.94	CHF -5'138.95
MARGE DE CONTRIBUTION 1		CHF 244'433.65	CHF 159'819.71
Autres charges d'exploitation			
Loyer charges incluses	CHF	-59'834.20	CHF -59'773.20
Entretien et remplacement du mobilier de bureau	CHF	-4'718.35	CHF -5'877.75
Assurances de choses	CHF	-1'365.45	CHF -1'365.45
Matériel de bureau	CHF	-3'681.35	CHF -3'692.35
Téléphone / Fax / Frais de port	CHF	-11'472.70	CHF -16'778.30
Frais IT	CHF	-23'120.55	CHF -21'876.00
Frais juridiques / Comptabilité / Révision	CHF	-29'426.80	CHF -24'932.95
Livres / Revues	CHF	-1'345.25	CHF -1'341.95
Impressions publicitaires /matériel publicitaire	CHF	-7'418.25	CHF -5'440.45
Frais de représentation	CHF	-10'353.25	CHF -10'327.80
Frais de représentation du conseil de Fondation	CHF	-817.15	CHF -561.35
Charges / Émoluments / Autorisations	CHF	-9'450.00	CHF -9'840.00
Total des autres charges d'exploitation		CHF -163'003.30	CHF -161'807.55
Amortissements	CHF	-2'313.60	CHF -4'500.00
Résultat d'exploitation avant résultat financier	CHF	79'116.75	CHF -6'487.84
Charges financières	CHF	-393.07	CHF -342.34
Produits financiers	CHF	12.85	CHF 272.35
Produit extraordinaire unique et indépendant de l'exercice	CHF	6'821.75	CHF 6'557.83
Charge extraordinaire unique et indépendante de l'exercice	CHF	-354.42	CHF 0.00
Remboursement de l'excédent de recettes	CHF	-85'203.86	CHF 0.00
RÉSULTAT D'EXPLOITATION	CHF	0.00	CHF 0.00

Rapport de l'organe de révision sur le
contrôle restreint au conseil de fonda-
tion de la fondation ombudscom,
avec siège à Berne

Gümligen, le 8 mai 2018

En notre qualité d'organe de révision, nous avons contrôlé les comptes annuels (bilan, compte d'exploitation) de la fondation ombudscom pour l'exercice arrêté au 31 décembre 2017.

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

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

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

TBC Revisions GmbH


A. Tringaniello
Réviseur responsable

Annexe: comptes annuels

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

La fondation a pour objectif d'intérêt public de mettre à disposition des clients de prestataires de services de télécommunication ou de services à valeur ajoutée, un Organe de conciliation indépendant, impartial, neutre et transparent, au sens de la loi du 30 avril 1997 sur les télécommunications (LTC, RS 784.10) et de l'ordonnance du 9 mars 2007 sur les services de télécommunications (OST, RS 784.101.1). Elle exerce son activité depuis le 1er juillet 2008 sur mandat de l'Office fédéral de la communication (OFCOM).

En tant que fondateurs figurent les institutions et entreprises suivantes :

- ACSI (Associazione consumatrice e consumatori della Svizzera italiana)
- FRC (Fédération romande des Consommateurs)
- kf (Konsumentenforum)
- Salt Mobile SA
- SAVASS (Swiss Association Value Added Services)
- Sunrise Communications SA
- Swisscom (Suisse) SA
- UPC Suisse Sàrl

En 2017, le conseil de Fondation se composait des personnes suivantes :

Membres indépendants:

Prof. Dr Christian Schwarzenegger, président

Dr. Claudia Kaufmann

Prof. Dr Sita Mazumder (jusqu'au 31.8.2017)

Prof. Anne Christine Fornage (à partir du 1.9.2017)

Corina Casanova (à partir du 1.9.2017)

Représentants des organisations de consommateurs:

Mathieu Fleury (Fédération romande des Consommateurs, secrétaire général; jusqu'au 31.8.2017)

Babette Sigg Frank (Konsumentenforum kf)

Sophie Michaud Gigon (Fédération romande des Consommateurs, secrétaire générale, à partir du 1.9.2017)

Représentants des prestataires de services de télécommunication:

Frank Zelger (UPC Suisse Sàrl)

Pascal Jaggi (Swisscom (Suisse) SA)

Représentant des prestataires de services à valeur ajoutée :

Me Hans-Ulrich Hunziker, SAVASS (Swiss Association Value Added Services). Ce mandat est suspendu depuis le 25 novembre 2014.

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 surveille sa mise en œuvre.

Le conseil de Fondation s'est réuni à deux reprises en séances ordinaires, le 24 février et le 1er septembre 2017.

L'Organe 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 n'ont pas pu être résolus de manière

satisfaisante. L'Organe 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 soumis ni aux directives des parties, ni à celles de personnes, d'organes ou d'institutions externes. L'Organe de conciliation n'a pas la compétence de donner des instructions (art. 43 OST). 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).

L'équipe de l'Organe de conciliation

L'équipe de l'Organe de conciliation se composait en 2017 des employés et employées suivants (dans l'ordre alphabétique) :

Emiliano Bello, juriste (80 %)

Beatrix Carelli, collaboratrice administrative (100 %)

Sabrina Carron-Roth, juriste (40 %)

Noemi Fedier, juriste (80 % jusqu'au 31.5.2017)

Michèle Lenz, juriste (50 %)

Michaela Lewandowski, juriste (50% à partir du 4 octobre 2017)

Stéphanie Perroud, juriste (80 %)

Eleonora Rhy, juriste (50 % ; adjointe de l'Ombudsman)

Marina Rickenbacher, juriste (50% à partir du 18.9.2017)

Dr Oliver Sidler, avocat (60 % ; Ombudsman)

Coline Steullet-Scherrer, juriste (50 %; adjointe de l'Ombudsman)

Mara Vassella, juriste (20 % à partir du 1.9.2017)

L'Ombudsman

En tant qu'Ombudsman, Maître Oliver Sidler, docteur en droit, représente et dirige l'Organe de conciliation. Maître Oliver Sidler est Ombudsman depuis juin 2009. 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, il a publié divers articles dans ce domaine du droit. Depuis la fondation de l'Organe de conciliation, Maître Oliver Sidler a sans cesse travaillé à la construction et au développement de cette institution. Dans le cadre de l'activité de conciliation, l'Ombudsman n'est soumis à aucune instruction. 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.

L'autorité de surveillance

Conformément à l'art. 12c LTC, l'OFCOM constitue l'autorité délévatrice et de surveillance. L'OFCOM a délégué l'activité de conciliation à la Fondation ombudscom sur la base d'un contrat de droit administratif élaboré conjointement. La durée du contrat de droit administratif conférant à la Fondation ombudscom l'activité de conciliation s'étend de l'année 2013 à 2018.

En collaboration avec l'Autorité fédérale de surveillance des fondations, l'OFCOM exerce la surveillance de la Fondation. Dans son rapport de surveillance sur l'activité de l'Organe de conciliation en 2016, l'OFCOM a conclu, comme les années précédentes, qu'il n'y avait pas lieu de critiquer l'activité de l'Organe de conciliation, qu'il travaillait de manière efficace et professionnelle et qu'il respectait les prescriptions légales et contractuelles. L'Autorité fédérale de surveillance des fondations n'a pas relevé d'incohérences quant à la direction et aux comptes à rendre pour l'année 2016. Le rapport 2017 n'est pas encore disponible.

Peu de personnes ont conscience que des contrats peuvent être conclus oralement. Pourtant, en vertu de l'article 11 du code des obligations suisse (CO ; RS 220), les contrats ne sont, sauf prescription contraire de la loi, soumis à aucune forme particulière. En l'occurrence, la loi sur les télécommunications n'impose aucune forme spécifique pour ce type de prestations. Pour qu'un contrat soit valablement conclu, une offre doit être émise et acceptée. Si la volonté d'une partie vient à manquer, notamment si cette dernière est trompée ou victime d'une erreur, le contrat peut être invalidé

Présélection et prestations non sollicitées (démarchage à domicile inclus) Contrats conclus par téléphone

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 ; ci-après : Annexe 2 Ordonnance ComCom). Il convient de préciser que ces dispositions concernent uniquement les contrats portant sur une présélection et non les autres types de contrats de télécommunication (par exemple, les contrats de téléphonie mobile).

Contrats de présélection conclus par téléphone

Tous les fournisseurs de services de télécommunication doivent enregistrer la demande de présélection orale. Elle consiste en une conversation commerciale (démarchage, informations et conseils qui sont donnés avant la conclusion du contrat) ainsi que le dénommé TPV (il s'agit d'une conclusion orale standardisée du contrat ; TPV – Third Party Verification). Cet enregistrement doit être effectué au moyen d'un système d'enregistrement automatique. Toute influence exercée par un tiers durant l'enregistrement est en outre interdite. En outre, le TPV doit être contrôlé par un organisme indépendant du fournisseur de services de télécommunication («organisme TPV»). L'intégralité de l'enregistrement doit être conservée pendant au minimum six mois (chiffre 4.3 de l'Annexe 2 Ordonnance ComCom). En cas de contestation du changement effectué auprès du nouveau fournisseur 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 services de télécommunication doit fournir, dans les dix jours ouvrables, l'ensemble de l'enregistrement (qui comprend la conversation commerciale et la partie durant laquelle la conclusion du contrat oral a été effectuée). En l'absence de cet élément, le fournisseur de services de télécommunication doit annuler, à ses frais, la nouvelle présélection dans un délai de 5 jours ouvrables et rétablir la situation d'origine (cf. chiffre 4.5 de l'Ordonnance de la ComCom). Cet enregistrement est également une condition préalable pour que le fournisseur de services de télécommunication puisse faire une demande de présélection auprès du fournisseur d'origine et que la présélection puisse être activée (chiffre 4.1. Annexe 2 Ordonnance ComCom).

Seit Depuis le 1er janvier 2016, les contrats conclus par téléphone, au même titre que ceux contractés par démarchage à domicile, peuvent être révoqués dans un délai de 14 jours. Auparavant, il n'existait qu'un droit de révocation de 7 jours et uniquement pour les contrats conclus par démarchage à domicile.

Droit de révocation

Le droit de révocation ne peut être invoqué que dans le cadre de contrats concernant des prestations de services destinées à un usage personnel ou familial et lorsque le prestataire de services a agi dans le cadre de son activité professionnelle ou commerciale. Il faut en outre que la prestation de l'acquéreur (le client) dépasse CHF 100.- (art. 40a al. 1 let. a et b CO).

La révocation doit être communiquée dans un délai de 14 jours à compter de la conclusion du contrat et de la connaissance par le client des informations concernant son droit de révocation (art. 40e al. 1 et 2 CO). Le prestataire a l'obligation, au préalable, d'informer le client par écrit

de la forme et du délai à observer pour faire valoir son droit de révocation (art. 40d al.1 CO). En cas de révocation du contrat, les parties doivent restituer les prestations reçues, respectivement rembourser les prestations déjà utilisées (art. 40f CO).

Services à valeur ajoutée Généralités

Les services à valeur ajoutée peuvent être utilisés par le biais d'abonnements à des SMS/MMS payants ou d'appels vers les numéros 090x (numéros premium). Les frais sont facturés sur le compte des fournisseurs de services de télécommunication. Ce genre de services répond à la définition de l'article 1 lit. c OST, « toute prestation de service fournie par le biais d'un service de télécommunication et facturée par un fournisseur de services de télécommunication en sus des services de télécommunication ». Tout SMS/MMS payant, tout appel sur les numéros 090x (numéros premium) ou toute autre prestation de services à valeur ajoutée fournie par le biais d'un service de télécommunication (par exemple le réseau mobile ou la connexion internet) et facturé par le prestataire de services de télécommunication, répond à la définition légale de prestation de services à valeur ajoutée.

Les prestataires de services à valeur ajoutée sont responsables de la mise à disposition ou de la fourniture du contenu des services à valeur ajoutée qui sont payants et fournis par le biais d'un service de télécommunication. Les prestataires de services de télécommunication sont responsables de la transmission des services à valeur ajoutée, par exemple par SMS et de la facturation des services à valeur ajoutée sur leurs propres factures. Ils participent au chiffre d'affaire généré par les services à valeur ajoutée.

En cas de contestation de services à valeur ajoutée, les clients peuvent s'adresser à l'Organe de conciliation. Ce dernier n'est toutefois pas compétent si les prestations de services à valeur ajoutée contestées n'ont pas été facturées par le biais d'un prestataire de services de télécommunication, notamment lorsque le prestataire de services à valeur ajoutée facture lui-même son service.

Obligations des prestataires de services de télécommunication

Les prestataires de services de télécommunication ont l'obligation d'offrir à leurs clients la possibilité de bloquer gratuitement l'accès à l'ensemble des services à valeur ajoutée au sens de la loi (art. 40 OST). Ils doivent permettre à leurs clients de bloquer l'accès à tous les services SMS/MMS et aux numéros de type 090x ou seulement aux numéros réservés au contenu à caractère érotique ou pornographique. Cette possibilité de blocage concerne également l'accès aux services qui ne sont pas fournis, respectivement payés par le biais d'un numéro court ou d'un appel à un numéro premium. Il s'agit par exemple de l'acquisition d'un jeu (prestation de services à valeur ajoutée) qui est utilisé par le biais de la connexion internet (prestation fournie par le prestataire de services de télécommunication) et facturé par le biais de la facture d'un prestataire de services de télécommunication. Les SMS ou MMS dits publicitaires qui proposent des services à valeur ajoutée, ne sont pas compris dans le blocage.

Les prestataires de services de télécommunication ont l'obligation de bloquer l'accès aux services à valeur ajoutée à caractère érotique aussi longtemps que le client ou l'utilisateur principal est âgé de moins de 16 ans, pour autant qu'ils aient eu connaissance de cette information (art. 41 al.1 OST).

Il existe différentes sortes d'abonnements à des services à valeur ajoutée. La distinction suivante entre un abonnement de services par SMS/MMS et les autres abonnements se fonde sur le moyen de paiement. Les services fournis par SMS/MMS sont facturés par unité d'information, à savoir par SMS/MMS reçu (SMS/MMS payants). Les autres abonnements sont facturés par le biais d'un système de facturation du prestataire de services de télécommunication.

Types de prestations de services à valeur ajoutée et dispositions légales Services d'abonnements

Un abonnement peut engendrer plusieurs unités d'information, sous forme de SMS ou MMS. Il s'agit d'un service dit service push.

Abonnement SMS/MMS (service push)

Après une inscription préalable, le client reçoit, sans intervention supplémentaire de sa part, un SMS/MMS payant d'un numéro court sur son appareil mobile. La prestation de services à valeur ajoutée se manifeste par exemple sous la forme de message « chat », de message image ou de vidéo. Le service push peut aussi consister en un accès illimité à un portail internet, sur lequel le client peut consommer des jeux ou des vidéos. Ces services sont facturés au client par le biais de SMS/MMS payants qui contiennent parfois de nouvelles vidéos ou des indications sur d'autres services.

L'article 11b de l'Ordonnance sur l'indication des prix (OIP ; RS 942.211) fixe les règles sur l'indication des prix des abonnements SMS/MMS. L'article 11b al. 1 OIP prévoit que le prestataire de services à valeur ajoutée doit informer gratuitement et clairement le client, à l'endroit où l'offre est proposée et sur l'installation terminale mobile (par exemple le téléphone mobile ou la tablette) et ce, avant l'activation du service :

Dispositions légales

- De la taxe de base ;
- Du prix par unité d'information ;
- De la manière de procéder pour désactiver le service ;
- Du nombre maximal d'unités d'informations par minute.

Ce n'est qu'une fois que le consommateur a eu connaissance des informations mentionnées ci-dessus et qu'il a expressément confirmé, sur son terminal mobile, qu'il acceptait l'offre, que les taxes peuvent être prélevées par le prestataire de services à valeur ajoutée (art. 11b al. 2 OIP). Chaque unité d'information doit préciser la manière de désactiver le service (art. 11 al. 3 OIP). En outre, la taxe par unité d'informations ainsi que la somme des taxes perçues pour toutes les unités d'informations transmises en une minute par le prestataire ne doivent pas excéder CHF 5.-. De plus, la somme de toutes les taxes (taxe de base, taxes fixes et taxes calculées en fonction du temps d'utilisation du service) ne peut pas s'élever à plus de CHF 400.- (art. 39 al. 3 et 4 OST). Cela signifie que dès que le montant de CHF 400.- est dépassé, le prestataire de services à valeur ajoutée doit interrompre automatiquement le service et inviter le client à s'inscrire à nouveau.

Les services push payants doivent être activés par le client, une fois qu'il a obtenu les informations sur le service (prix, manière de procéder pour le désactiver, etc.), à l'endroit où l'offre est proposée et sur l'installation terminale mobile (procédure d'inscription à deux niveaux), en confirmation expressément qu'il accepte l'offre. En principe, cette confirmation s'effectue en envoyant un code (par exemple « Start ») par SMS au numéro court indiqué.

Activation et désactivation

Afin de désactiver un service push, le client doit envoyer le code correspondant (par exemple « Stop all ») au numéro court indiqué. Comme précisé ci-dessus, le prestataire est tenu, lors de l'envoi de

chaque unité d'informations, de renseigner le client sur la manière de procéder pour désactiver le service.

Facturation Les services push sont facturés par le biais de la facture du prestataire de services de télécommunication. Chaque SMS/MMS reçu après l'activation du service est payant. La facturation est effectuée de manière automatique et à intervalles réguliers.

Autres abonnements Une autre possibilité de facturer un abonnement de services est de choisir un prestataire de services de facturation lié au prestataire de services de télécommunication (par exemple Easypay). Le client ne reçoit pas de SMS payant mais l'abonnement est facturé par exemple de manière hebdomadaire sur la facture du prestataire de services de télécommunication par le biais du prestataire de services de facturation (par exemple Easypay).

Dispositions légales Depuis le 1er juillet 2015, les dispositions légales concernant l'indication des prix pour les abonnements ne transitant pas par des SMS/MMS, se trouvent à l'article 11a bis OIP. L'alinéa 2 prévoit que la prestation de service ne peut être facturée au client que si :

- Le prix est indiqué de manière bien visible et aisément lisible à l'endroit où l'offre doit être acceptée
- ou
- Le prix est indiqué de manière bien visible et aisément lisible, à proximité immédiate de l'endroit où l'offre doit être acceptée et qu'à cet endroit, l'indication « commande payante » ou une mention semblable univoque figure de manière bien visible et aisément lisible.

La loi prévoit en outre que le client doit avoir confirmé l'acceptation de l'offre à l'égard de son fournisseur de services de télécommunication sur une page supplémentaire, dite « checkout page » (art. 11a bis al. 3 OIP). Dès lors, depuis le 1er juillet 2015, les clients doivent confirmer l'activation de l'abonnement par deux fois. De plus, lorsque la somme de tous les frais d'inscription (taxe de base, frais fixes et frais variables en fonction du temps d'utilisation du service) dépasse CHF 400.-, le prestataire est tenu d'interrompre automatiquement le service (art. 39 al. 4 OST). Les clients désirant continuer à utiliser le service peuvent s'inscrire à nouveau.

Activation et désactivation Afin d'activer un abonnement, les clients doivent cliquer sur l'offre contenue sur la page internet (par exemple, cliquer sur « acheter » ou « ok »). Ensuite, ils sont redirigés vers la page checkout et doivent confirmer encore une fois, à l'égard du prestataire de service de télécommunication, qu'ils acceptent l'inscription, respectivement l'achat du service. Si le terminal à partir duquel le service est activé n'est pas connecté au WLAN, la facturation s'effectue via la facture du fournisseur de services de télécommunication sans entrer le numéro de téléphone mobile.

Avant l'achat du service, le prestataire a l'obligation de proposer un processus d'identification et un processus de confirmation. Dans la pratique, dès le premier clic sur la page internet contenant l'offre, les clients sont dirigés sur une page de confirmation (checkout page), laquelle assure la transmission des données de facturation du client détenues par le fournisseur de service de télécommunication vers le prestataire de services à valeur ajoutée. Par ce pro-

cessus, le prestataire de services de télécommunication peut transmettre les données d'identification de ses clients au fournisseur de services à valeur ajoutée, après la confirmation de l'activation du service par le client. Le fournisseur de services à valeur ajoutée dispose ainsi de la possibilité de facturer sa prestation par le biais de la facture du prestataire de services de télécommunication.

Cette méthode de paiement ne s'applique que si le prestataire de services à valeur ajoutée et le fournisseur de services de télécommunication sont liés contractuellement – de manière directe ou indirecte – à un prestataire de services de facturation. Cette méthode de facturation n'est possible que si l'appareil mobile (par exemple, smartphone ou tablette) dispose d'une connexion mobile avec les services de données activés. Une connexion WLAN de l'appareil mobile ne permet pas de transmettre les données d'identification du client. Dès lors, afin d'activer un service d'abonnement par le biais d'une connexion WLAN, le client devra – à condition qu'il soit possible d'activer le service par WLAN – mentionner son numéro de téléphone mobile comme information supplémentaire.

La désactivation d'un tel abonnement peut être effectuée soit sur la page internet du prestataire de services à valeur ajoutée, en remplissant un formulaire de contact, soit directement auprès du fournisseur de service de télécommunication.

Les appels vers des numéros premium (numéros 090x) constituent également des services à valeur ajoutée. Lorsque les clients appellent un numéro payant, ils ont la possibilité d'acheter un service tel que par exemple, une séance de voyance ou une prestation au contenu érotique, lequel sera ensuite chargé sur la facture du prestataire de services de télécommunication.

Appels vers des numéros premium

Les dispositions légales en vigueur prévoient que les fournisseurs de services à valeur ajoutée ont l'obligation d'informer gratuitement le client de manière claire, dans la langue du service proposé, sur les tarifs des appels et ce, dès que le montant dépasse CHF 2.- par minute. De plus, le consommateur doit être informé du fait que ces coûts concernent les appels effectués depuis un raccordement fixe. Concernant les taxes fixes de communications et les frais de mise en attente, ils doivent être annoncés, peu importe leur montant. Durant cette annonce, seuls les frais de communications correspondant à l'appel d'un numéro ordinaire peuvent être facturés. Ce n'est qu'une fois que l'information a été donnée que les services peuvent être facturés à un prix plus élevé (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 que si le client 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.-. Les appels vers des numéros de services à valeur ajoutée peuvent être facturés au maximum de CHF 10.- par minute (art. 39 al.1 et 2 OST).

Dispositions légales

Pratique lors de l'examen des conditions de recevabilité (Etat 05/17)

Au regard de l'article 8 du Règlement de procédure et portant sur les émoluments, une procédure de conciliation ne peut être introduite que lorsque les conditions cumulatives suivantes sont remplies:

- La partie requérante a adressé une demande de conciliation. Celle-ci peut être déposée au moyen du formulaire prévu à cet effet, par voie électronique, par fax ou par courrier.
- La partie requérante a rendu crédible par le biais de sa demande qu'elle a déjà tenté de trouver une solution au litige en contactant le fournisseur de services concerné. De manière générale, le dernier contact entre les parties ne doit pas dater de plus de douze mois.
- La demande de conciliation n'apparaît pas comme étant manifestement abusive.
- La demande de conciliation ne porte pas sur un litige pour lequel une procédure de conciliation a déjà été introduite et clôturée.
- La demande ne porte pas sur un état de fait pour lequel un tribunal ou un tribunal arbitral est saisi ou a été saisi.

Dans la pratique, il n'est souvent pas aisé pour le client ni pour le prestataire de déterminer si une demande est manifestement abusive ou si une tentative de règlement à l'amiable a échoué. Les informations qui suivent constituent un résumé de la pratique constante de l'Organe de conciliation concernant les conditions de recevabilité indiquées ci-dessus. Les cas particuliers pour lesquels l'Organe de conciliation peut ou doit interpréter différemment ces conditions, doivent être justifiés par la pratique ou faire l'objet d'une modification des conditions existantes. En cas de doute, l'Organe de conciliation détermine indépendamment et définitivement si les conditions requises sont respectées (en vertu de l'article 8 du Règlement de procédure et portant sur les émoluments).

1. Forme et délais de la tentative visant à trouver un accord

Forme écrite

Par lettre (courrier A ou B / l'envoi recommandé est conseillé mais non obligatoire).

Délai de réponse du prestataire

Par lettre:	En principe, 20 jours dès la date d'envoi
Per E-Mail:	En principe, 10 jours dès la date d'envoi
Per Fax:	En principe, 10 jours dès la date d'envoi

Pas de réponse du prestataire après la première réclamation écrite

Par lettre:	L'envoi d'une nouvelle lettre n'est pas nécessaire lorsque la première lettre de contestation est suffisamment claire (recherche d'une solution, exposé de la réclamation)
Per E-Mail:	L'envoi d'un deuxième courriel de réclamation est nécessaire. Un nouveau délai de 10 jours est accordé au prestataire pour fournir une réponse
Per Fax:	L'envoi d'un deuxième fax de réclamation est nécessaire. Un nouveau délai de 10 jours est accordé au prestataire

Délai de réponse du prestataire après l'envoi de plusieurs réclamations à intervalles courts sans nouveaux argument du client

Par lettre:	En principe, 20 jours dès l'envoi de la première lettre
Per E-Mail:	En principe, 10 jours dès l'envoi du premier courriel
Per Fax:	En principe, 10 jours dès l'envoi du premier fax

Délai de réponse pour le prestataire après l'envoi de plusieurs réclamations à intervalles courts avec nouveaux arguments du client

- Par lettre: En principe, 20 jours dès l'envoi de la dernière lettre avec les nouveaux arguments
- Per E-Mail: En principe, 10 jours dès l'envoi du dernier courriel contenant les nouveaux arguments
- Per Fax: En principe, 10 jours dès l'envoi du dernier fax contenant les nouveaux arguments

Forme orale

Le client doit en général fournir à l'Organe de conciliation un résumé écrit du contenu de l'entretien téléphonique ainsi que sa date et sa durée approximative.

Les demandes et les buts poursuivis par la partie requérante doivent rester dans le cadre du Règlement de procédure et portant sur les émoluments. S'il s'avère que le but réel que cherche à atteindre le requérant par le biais de sa demande n'a aucun rapport direct avec le cadre instauré par le Règlement de procédure et portant sur les émoluments, la demande doit être considérée comme étant manifestement abusive.

2.Demande manifestement abusive

3.1.1. Contestation claire et suffisamment plausible du client¹

La tentative visant à trouver un accord est considérée comme ayant échouée, lorsque:

- Le prestataire répond au client par un courrier standardisé (non individualisé), lequel n'apporte aucune réponse à ses demandes concrètes.
- Le prestataire refuse de manière explicite la contestation du client.
- Le prestataire ignore la contestation du client (il l'élude, ne s'y intéresse pas ou ne manifeste aucune volonté de conciliation).
- Le prestataire ne répond pas au courrier de contestation.
- Le prestataire apporte de nouveaux faits ou de nouvelles explications mais refuse expressément ou implicitement toute solution avec le client.

3.Contenu de la contestation

3.1 En général

La tentative visant à trouver un accord est considérée comme n'ayant pas échouée², lorsque:

- Le prestataire soumet une proposition au client;
- Certaines questions sont encore ouvertes pour l'opérateur mais il n'a pas rejeté expressément ou implicitement la possibilité de parvenir à un accord à l'amiable.
- L'opérateur met en avant des faits nouveaux, mais il n'a pas rejeté expressément ou implicitement la possibilité de parvenir à un accord à l'amiable.
- L'opérateur répond aux questions posées par le client dans sa contestation, tout en laissant ouverte - expressément ou implicitement - la possibilité de parvenir à un accord à l'amiable.

3.2.1. Une lettre de résiliation sans justification n'est pas considérée comme étant une contestation suffisante.

La tentative visant à trouver un accord est considérée comme ayant échouée, lorsque:

- Le prestataire confirme la résiliation pour la prochaine échéance contractuelle, sans fournir d'explications supplémentaires.
- Le prestataire accepte la résiliation pour la date voulue, en l'assortant de frais de résiliation anticipée alors qu'il ressort de la demande du client qu'il souhaitait une résiliation sans frais.
- Le prestataire ne répond pas à la demande du client.

3.2 Lettre de résiliation

3.2.2 Lettre de résiliation contenant une justification

La tentative visant à trouver un accord est considérée comme n'ayant pas échouée³, lorsque:

- Le prestataire fixe la résiliation pour la prochaine échéance contractuelle ou une autre date

que celle requise par le client mais donne à cet effet une explication, sans rejeter expressément ou implicitement explicitement toute possibilité d'accord à l'amiable;

- Le prestataire répond en facturant des frais pour résiliation anticipée et que le client ne voulait pas expressément mettre fin au contrat de manière prématurée et sans frais;
- Le prestataire soumet une proposition au client.

3.3. Cas liés à un prestataire de services à valeur ajoutée

3.3.1. Le client conteste les frais facturés par le prestataire de services à valeur ajoutée mais n'indique pas le numéro de téléphone concerné:

La tentative visant à trouver un accord est considérée comme ayant échoué lorsque le prestataire ne répond pas.

Justification: Afin de disposer de suffisamment d'informations, le prestataire de services à valeur ajoutée peut requérir du client qu'il lui transmette le numéro concerné. En l'absence d'une telle demande, le prestataire démontre un certain désintérêt à la résolution du litige avec le client. Pour plus d'informations à ce sujet, nous vous invitons à consulter la rubrique „En général“ (point 3.1).

3.3.2. Le client conteste les coûts/les prestations et la réponse du prestataire de services à valeur ajoutée au sujet de l'activation des services

La tentative visant à trouver un accord est considérée comme ayant échoué, lorsque:

- Le prestataire fournit des explications et/ou un relevé prouvant l'activation des services mais refuse expressément ou implicitement la requête du client et ne montre aucune intention de régler le litige à l'amiable.
- Le prestataire ne répond pas à la demande du client.

La tentative visant à trouver un accord est considérée comme n'ayant pas échoué, lorsque:

- Le prestataire fournit des explications et/ou un relevé prouvant l'activation des services et ne refuse pas expressément ou implicitement la demande du client.

Dans ce cas, le client doit adresser une nouvelle réclamation car il a reçu la preuve de l'activation et une possibilité d'accord n'est pas exclue par le prestataire de services à valeur ajoutée. Pour plus d'informations à ce sujet, nous vous invitons à consulter la rubrique «En général».

3.4. Envoi de l'enregistrement de la conversation téléphonique lors de la contestation d'un contrat oral.

3.4.1. Le client conteste la conclusion d'un contrat par téléphone auprès du fournisseur et en demande expressément la preuve

La tentative visant à trouver un accord est considérée comme ayant échoué, lorsque:

- Le prestataire répond par une lettre standard, ne répond pas à la demande du client et n'envoie pas la copie de l'enregistrement de la conversation commerciale.
- Le prestataire ne répond pas à la lettre du client.
- Le prestataire envoie une copie de l'enregistrement de la conversation commerciale mais refuse expressément ou implicitement la requête du client et ne montre aucune intention de régler le litige à l'amiable.

La tentative visant à trouver un accord est considérée comme n'ayant pas échoué, lorsque:

- Le prestataire fournit la preuve du contrat, c'est-à-dire la copie de l'enregistrement de la conversation commerciale mais il ne refuse pas expressément ou implicitement la requête du client.

Dans ce cas, le client doit à nouveau réclamer auprès du prestataire car il a reçu la preuve de la conclusion du contrat oral et un accord n'est pas exclu. Pour plus d'informations à ce sujet, nous vous invitons à vous rendre sous la rubrique «En général».

3.4.2. Le client requiert l'envoi de la conversation commerciale sans autre réclamation

La tentative visant à trouver un accord est considérée comme n'ayant pas échoué

Jusitification: Le client doit réagir suite à l'envoi de l'enregistrement de la conversation téléphonique et en contester son contenu.

Les réclamations au sujet du contrat de vente et de la garantie d'appareils défectueux (principalement les téléphones mobiles) ou d'autres appareils de télécommunication ne peuvent être traitées par l'Organe de conciliation. Il ne s'agit en effet pas à proprement parler de litiges de droit civil concernant des services provenant de fournisseurs de services de télécommunication/à valeur ajoutée.

3.5. Litiges concernant la garantie et la vente d'appareils

Dans les cas de garantie pour lesquels le dispositif a une connexion technique ou économique avec les services de télécommunication fournis, l'Organe de conciliation est compétent uniquement concernant le contrat lié à la fourniture des services de télécommunication (le contrat d'abonnement ou le contrat Prepaid).

L'office de conciliation est compétent pour traiter les demandes concernant le déblocage des téléphones mobile (SIM-Lock). L'office de conciliation n'est compétent que lorsqu'il présuppose l'existence d'une relation «de services» entre le client et le prestataire, par exemple l'achat d'un appareil lors de la conclusion d'un abonnement ou l'achat d'une carte prepaid.

3.6. Litiges concernant le SIM-lock

Par contre, il n'existe aucune relation « de services » entre le client et le prestataire lorsque le client achète un appareil par exemple sur Ricardo, Ebay, etc. sans conclure un abonnement avec un prestataire de services de télécommunication. Toutefois, le client peut, dans ce dernier cas, recevoir une procuration de la part du propriétaire originel et ainsi établir une relation «de services» avec le prestataire de services de télécommunication du propriétaire originel de l'appareil.

¹ Une contestation écrite non claire du client est également suffisante dans le cas où ce dernier n'a pas obtenu de réponse du prestataire. En effet, si l'opérateur est intéressé à trouver une solution avec le client, il a la possibilité de lui répondre en requérant des informations supplémentaires.

² Dans de tels cas, le client doit, dans la mesure du possible, contester à nouveau auprès du prestataire en répondant à son courrier/e-mail.

³ Dans de tels cas, le client doit à nouveau contester auprès du prestataire et répondre à son courrier/e-mail.



ombudscom

Schlichtungsstelle Telekommunikation

Organe de conciliation des télécommunications

Organo di conciliazione delle telecomunicazioni

Bundesgasse 26

3011 Bern

T 031 310 11 77

F 031 310 11 78

www.ombudscom.ch

Nous sommes joignables par téléphone du lundi
au vendredi, de 9.00 h à 13.00 h.

© ombudscom, 2018