



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Office fédéral de la communication  
Secrétariat d'Etat à l'économie SECO

# Bienvenue

18 juin 2015



# Protection des consommateurs dans le secteur des télécommunications

- Marché
  - Dynamique
  - Nouveaux modèles commerciaux
  - Modèles commerciaux internationaux
- Défis
  - Services à valeur ajoutée abusifs
  - Appels publicitaires non sollicités
  - Changement non souhaité d'opérateur de téléphonie (slamming)
- Marge de manœuvre de l'OFCOM et du SECO
  - Réglementation possible uniquement s'il existe une base légale
  - Réglementation et sanctions possibles uniquement après coup
  - Réglementation possible uniquement sur le marché suisse



# Compétences du SECO et de l'OFCOM

Des dispositions sur la protection des consommateurs figurent dans la loi fédérale contre la concurrence déloyale (LCD) et dans la loi sur les télécommunications (LTC).

- L'OFCOM traite les questions relatives au droit des télécommunications:
  - Surveillance des fournisseurs de services de télécommunication
  - Numérotation et adressage
  - Organe de conciliation ombudscom
- Le SECO traite les questions relatives au droit de la concurrence:
  - Pratiques commerciales déloyales
  - Astérisque
  - Indication des prix

De nombreux cas concernent les deux domaines. Les compétences ne peuvent pas être attribuées de manière absolument claire.



# Services à valeur ajoutée – De quoi s’agit-il?

- Services à valeur ajoutée au sens de l’ordonnance sur les services de télécommunication (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 habituels de télécommunication.
    - Téléphonie vocale (p. ex. 090x, 18xy)
    - SMS/MMS (SMS/MMS premium)
    - Internet (WAP-Billing)

<b>Spezialnummern (09xx, 0800, 084x)</b>							<b>CHF inkl.</b>	
<b>Nr.</b>	<b>Datum</b>	<b>Zeit</b>	<b>Gewählte Nummer</b>	<b>Bestimmungsort</b>	<b>Tarif</b>	<b>Dauer</b>	<b>8 % MwSt.</b>	
169	15.04.15	06:44:58	0900576747	0900 premium rate	Kombiniert	00:03:14	6.40	
<b>Total Spezialnummern (09xx, 0800, 084x)</b>							<b>00:03:14</b>	<b>6.40</b>



# Services à valeur ajoutée – Suppléments de prix (1)

## Prix jusqu'au 1<sup>er</sup> juillet 2015

Le prix d'un appel vers un numéro 090x à partir d'un téléphone mobile comprend:

- la taxe de base et/ou le prix par minute du numéro 090x
- **et** un supplément de l'opérateur de téléphonie mobile (airfee).

0xx	Internet-Einwaninummern	Kostenlos
090x	Premium-Nummern	Premium-Preis + CHF 0.30 / Minute
18xy	Auskunftsdienste	Premium-Preis + CHF 0.30 / Minute

0901 343 343 (Fr.2.70 /min) **Prix réseau fixe**

Disponible

Prix indiqué  
pour le  
réseau fixe

Le prix facturé au client est de **3.- francs** par minute.



# Services à valeur ajoutée – Suppléments de prix (2)

## Prix dès le 1<sup>er</sup> juillet 2015

Les opérateurs peuvent **uniquement** facturer le tarif indiqué pour le numéro 090x. Les suppléments de prix sont interdits (nouvel art. 39b OST).

0xx	Internet-Einwählnummern	Kostenlos
090x	Premium-Nummern	Premium-Preis + CHF 0.30/Minute
18xy	Auskunftsdienste	Premium-Preis + CHF 0.30/Minute

0901 343 343 (Fr.2.70 /min ~~Prix réseau fixe~~)

Disponible

L'indication de prix pour le réseau fixe disparaît

Le prix facturé au client ne peut pas dépasser **2.70** fr. par minute.

S'applique aussi aux appels vers des numéros courts p. ex. 147, 162, 18xy (art. 29 à 32 et 54 ORAT)



# Services à valeur ajoutée – De quoi s’agit-il encore?

- Services à valeur ajoutée au sens de l’ordonnance sur l’indication des prix (OIP):
  - services de divertissement, d’information, de conseil, de commercialisation et de répartition des frais de communication fournis ou proposés par le biais d’un service de télécommunication,
  - indépendamment du fait qu’ils soient facturés par un fournisseur de services de télécommunication,
  - soit un champ d’application plus large que celui des services à valeur ajoutée selon l’OST.



# Services à valeur ajoutée – Acceptation du contrat (1)

## Modification OIP 2014 : art. 11a<sup>bis</sup>, al. 2

### Art. 11a<sup>bis</sup>, al. 2, OIP (*solution «du bouton» pour les services offerts par internet*)

<sup>2</sup> Lorsque la prestation est offerte par Internet ou par communication de données, elle ne peut être facturée au consommateur que si:

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

Acheter: Téléchargement  
vidéo **Frs. 15.00**

**Commande payante**

Récapitulatif de commande  
Téléchargement vidéo: **Frs 15.00**





# Services à valeur ajoutée – Acceptation du contrat (2)

## Modification OIP 2014 : art. 11a<sup>bis</sup>, al. 2

*Solution «du bouton» pour les services offerts par internet*

Exemples de **boutons de commande non autorisés** :

S'inscrire

Continuer

Commander

Passer commande

Terminer la commande



# Services à valeur ajoutée – Acceptation du contrat (3)

## Modification OIP 2014 : art. 11a<sup>bis</sup>, al. 2

*Solution «du bouton» pour les services offerts par internet*

Exemples de **boutons de commande autorisés** :

let. a:

**Prix indiqué sur le bouton de commande**  
(= à l'endroit où l'offre doit être acceptée)

**Commande : Frs. 25.60**

**Acheter : abonnement vidéos**  
**Frs. 12.00 / mois**

**Contrat : abonnement tchat**  
**39.90 / mois**



# Services à valeur ajoutée – Acceptation du contrat (4)

## Modification OIP 2014 : art. 11a<sup>bis</sup>, al. 2

*Solution «du bouton» pour les services offerts par internet*

### Exemples de boutons de commande autorisés :

let. b:

- Prix indiqué à proximité immédiate du bouton de commande (= à proximité immédiate de l'endroit où l'offre doit être acceptée) et
- Mention «commande payante» ou mention semblable univoque figure de manière bien visible et aisément lisible sur le bouton de commande  
(= à l'endroit où l'offre doit être acceptée)





# Services à valeur ajoutée – Acceptation du contrat (5)

## Modification OIP 2014 : art. 11a<sup>bis</sup>, al. 2

### ***Facturation via WAP, DCB ou DOB\****

<sup>3</sup> Lorsque la prestation est offerte par **Internet** ou par **communication de données** et qu'elle est **décomptée sur la facture** d'un fournisseur de services de télécommunication ou via un raccordement à prépaiement, elle ne peut être facturée au consommateur que si celui-ci a expressément confirmé l'acceptation de l'offre à l'égard de son fournisseur de services de télécommunication.

\* WAP: *Wireless Application Protocol*  
DCB: *Direct Carrier Billing*  
DOB: *Direct Operator Billing*



# Services à valeur ajoutée – Acceptation du contrat (6)

## Modification OIP 2014 : art. 11a<sup>bis</sup>, al. 2, OIP

Exemple de facturation via WAP, DCB ou DOB





# Services à valeur ajoutée – Trucs et astuces

- Brochures destinées aux consommateurs
  - 0900, 0901, 0906 – Ces numéros qui coûtent plus cher  
[www.bakom.admin.ch/dienstleistungen/info/00542/00543/index.html?lang=fr](http://www.bakom.admin.ch/dienstleistungen/info/00542/00543/index.html?lang=fr)
  - Ces SMS et MMS qui coûtent plus cher  
[www.bakom.admin.ch/dienstleistungen/info/00542/00544/index.html?lang=fr](http://www.bakom.admin.ch/dienstleistungen/info/00542/00544/index.html?lang=fr)



# Appels publicitaires non sollicités

## De quoi s'agit-il? (1)

- Publicité par téléphone
  - sans respecter l'astérisque à côté du numéro de téléphone
  - sans relation avec le client



# Appels publicitaires non sollicités

## De quoi s'agit-il? (2)

- **Non-respect de l'astérisque dans l'annuaire**

=> depuis le 1<sup>er</sup> avril 2012 pratique commerciale déloyale condamnable (art. 3, al. 1, let. u, LCD)

- **Appels publicitaires non sollicités sans l'astérisque**

- Appels sur des numéros inscrits dans l'annuaire sans l'astérisque
  - Appels sur des numéros fixes ou mobiles inscrits nulle part
- => Pratiques non condamnables





# Appels publicitaires non sollicités

## Quelques chiffres

### 1.4.2012 – 31.3.2015

- Env. 20'000 plaintes
- 17 mises en demeure à des titulaires de numéros, identifiés et établis en Suisse
- 41 plaintes pénales contre des titulaires de numéros identifiés ou non identifiés
- 2 actions civiles
- 2 arrangements commerciaux
- 17 condamnations
- 16 non-entrées en matière, classements, suspensions, transmissions à l'étranger

### 1.1. – 31.12.2014

- 11'502 plaintes
- 4 mises en demeure
- 26 plaintes pénales
- 1 action civile
- 1 arrangement commercial
- 3 condamnations
- 9 non-entrées en matière, classements, suspensions, transmissions à l'étranger



# Appels publicitaires non sollicités

## Interventions du SECO

### Rapport entre les plaintes et les interventions

20'000 plaintes            contre            43 interventions

- Avec 43 interventions, le SECO couvre près de 60% des plaintes qui lui ont été adressées.
- Chaque intervention du SECO concerne généralement entre 100 et 400 plaintes et plusieurs numéros d'appel.



# Appels publicitaires non sollicités

## Spoofing

- Utilisation par l'appelant d'un numéro d'appel étranger ou pas valable
- Techniquement réalisable sans problème
- Indépendamment d'une attribution du numéro par l'OFCOM ou un fournisseur de services de télécommunication
- Traçabilité de l'appel possible dans la pratique en Suisse seulement



# Appels publicitaires non sollicités

## Trucs et astuces

- Brochure destinée aux consommateurs
  - Se préserver des appels publicitaires non sollicités  
[www.seco.admin.ch/dokumentation/publikation/00035/00111/05521/index.html?lang=fr](http://www.seco.admin.ch/dokumentation/publikation/00035/00111/05521/index.html?lang=fr)

# Slamming – De quoi s’agit-il?

- Changement non souhaité de l’opérateur de téléphonie
- Utilisation abusive du libre choix du fournisseur de services de télécommunication (présélection) par des entreprises tierces

# Slamming – Trucs et astuces

- Brochure destinée aux consommateurs
  - Présélection et changements d'opérateur  
[www.bakom.admin.ch/dienstleistungen/info/00542/00965/index.html?lang=fr](http://www.bakom.admin.ch/dienstleistungen/info/00542/00965/index.html?lang=fr)



# Perspective

- Révision de la loi sur les télécommunications
- Conseil fédéral: projet mis en consultation fin 2015
- Protection des consommateurs
  - Services à valeur ajoutée:  
Garantir que les dispositions de protection figurant dans le droit des télécommunications s'appliquent aussi aux nouvelles offres
  - Démarchage téléphonique non autorisé:  
Renforcer les règles applicables pour lutter contre ce phénomène
  - Introduire un droit de révocation pour les contrats conclus par téléphone