



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Département fédéral de l'économie,
de la formation et de la recherche DEFR

Secrétariat d'Etat à l'économie SECO
Organisation, droit et accréditation
Droit

Indication des prix
et publicité **pour les**
services téléphoniques
à valeur ajoutée

Ordonnance du 11 décembre 1978 sur l'indication des prix (OIP)

Feuille d'information du
1^{er} juillet 2015

(remplace celle du 1^{er} juillet 2010)

1. Bases légales

L'ordonnance sur l'indication des prix (OIP ; RS 942.211), qui est fondée sur la loi fédérale contre la concurrence déloyale (LCD ; RS 241), a pour but de garantir une indication claire des prix, permettant au consommateur de les comparer, et d'éviter à celui-ci d'être induit en erreur par des indications fallacieuses. L'indication des prix constitue un moyen d'action visant à promouvoir une concurrence loyale.

Les organes cantonaux compétents sont chargés d'appliquer l'OIP. La Confédération est chargée de la haute surveillance. Cette tâche est exercée par le Secrétariat d'Etat à l'économie (SECO) au sein du Département fédéral de l'économie, de la formation et de la recherche. Les dispositions suivantes de l'OIP sont déterminantes pour l'offre de services à valeur ajoutée:

- art. 10, al. 1, let. q, et al. 2, OIP (obligation d'indication du prix) ;
- art. 11, al. 1 et 2, OIP (mode d'indication des prix) ;
- art. 11a OIP (mode d'indication des prix des services à valeur ajoutée par voie orale) ;
- art. 11a^{bis} OIP (mode d'indication des prix des services à valeur ajoutée par voie écrite) ;

- art. 11b OIP (mode d'indication des prix des services à valeur ajoutée facturés par unité d'information), et
- art. 13a OIP (indication des prix pour la publicité pour les services à valeur ajoutée dans le secteur des télécommunications).

L'OIP s'applique aux offres faites au consommateur. Est réputée consommateur toute personne qui achète des marchandises ou des prestations de services à des fins qui sont sans rapport avec son activité commerciale ou professionnelle (art. 2, al. 2, OIP).

Le prix à payer effectivement pour les prestations de services doit être indiqué en francs suisses (art. 10, al. 1, OIP). Les taxes publiques (p. ex. TVA), les redevances de droits d'auteur et les suppléments non optionnels de tous genres, mis à la charge du client, doivent être inclus dans ce prix (art. 10, al. 2, OIP). Les prix doivent être faciles à consulter et aisément lisibles (art. 11, al. 1, OIP). L'indication doit mettre en évidence le genre et l'unité des prestations de services ou les tarifs auxquels les prix se rapportent (art. 11, al. 2, OIP).

Les infractions à l'OIP sont passibles de l'amende jusqu'à 20'000 francs (art. 21 OIP en liaison avec l'art. 24 LCD). De plus,

en cas de violation du droit en matière de numéros 090x, l'Office fédéral de la communication (OFCOM) peut révoquer le numéro et prononcer des sanctions administratives (art. 58 et 60 de la loi sur les télécommunications, LTC; RS 784.10).

2. Qui et quels services sont soumis à l'obligation d'indiquer les prix?

Par services à valeur ajoutée au sens de l'OIP, on entend les services de divertissement, d'information, de conseil, de commercialisation et de répartition des frais de communication (services à coûts partagés) qui sont fournis ou offerts par le biais d'un service de télécommunication, qu'ils soient facturés par un fournisseur de services de télécommunication ou non (art. 10, al. 1, let. q, OIP). Cette définition a un champ d'application plus large que celle de l'ordonnance sur les services de télécommunication (art. 1, let. c, OST ; RS 784.101.1), car elle inclut également les services à valeur ajoutée qui ne sont pas facturés par un fournisseur de services de télécommunication.

L'obligation d'indiquer les prix s'applique à tous les fournisseurs de services à valeur ajoutée, qu'il s'agisse du titulaire du numéro (également lorsque la prestation

est effectivement fournie par un tiers), d'un fournisseur de contenus, d'une entreprise de télécommunications, d'autres firmes ou de particuliers, et quel que soit le moyen technique et/ou le type de numéro par lequel le service est proposé.

Elle porte sur tous les services à valeur ajoutée payants proposés notamment par le biais:

- de numéros du réseau fixe, comme 043, 022, etc.;
- de numéros du service téléphonique mobile (y compris les SMS, MMS, WAP [Wireless Application Protocol], DOB [Direct Operator Billing], DCB [Direct Carrier Billing]) ;
- de l'internet ;
- d'un numéro 090x ;
- d'un numéro court, comme 18xy, 140, 164, etc. ;
- d'un numéro 08xy ;
- d'un numéro de fax.

3. Indication des prix et spécification

3.1 En général

L'indication écrite des prix pour les services à valeur ajoutée payants dans le secteur des télécommunications doit être fournie selon les prescriptions de l'art. 13a OIP. Il faut donc indiquer:

- la taxe de base ;
- le prix à payer par minute de communication ou
- tout autre mode de tarification appliqué (p. ex. prix par SMS / MMS, prix forfaitaire par appel, prix d'un abonnement, etc.).

Ces principes s'appliquent également aux services de transmission par télécopie pour lesquels il y a lieu d'indiquer en plus du tarif la durée de transmission. L'indication de la durée de communication prévue est également nécessaire lorsque le fournisseur d'un service 090x l'a déterminée par avance (p. ex. l'information souhaitée par le client n'est entièrement disponible qu'après 15 minutes).

L'information sur les prix doit être donnée en caractère de taille au moins égale à ceux utilisés pour indiquer le numéro, de manière visible et aisément lisible et à proximité immédiate du numéro.

Exemple: le service de renseignements d'un centre de maintenance informatique offrant sa prestation de service au moyen d'un numéro 090x doit indiquer la tarification applicable là où il publie le numéro (taxe de base et/ou prix par minute).

Si l'on recourt à des services à valeur ajoutée à partir d'un poste téléphonique public (publiphone), une taxe supplémentaire unique par appel peut être exigée (art. 39b, al. 2, OST en liaison avec l'art. 22, al. 1, let. c, et 2, OST). Ce supplément tarifaire doit être indiqué dans la liste des prix du poste téléphonique public.

3.2 Annonce tarifaire vocale

Conditions

Avant de pouvoir être facturés au consommateur, les frais d'un service téléphonique à valeur ajoutée doivent lui être annoncés préalablement oralement, clairement, gratuitement et au moins dans la langue de l'offre, lorsque:

- la taxe de base est supérieure à 2 francs, ou que
- le prix par minute excède 2 francs.

Lorsque des taxes fixes (*drop charges*) ou des changements de tarif interviennent en cours d'appel, le consommateur doit en

être informé immédiatement avant leur application et quel que soit leur montant.

Exemple d'une annonce vocale:

« Pour la prestation suivante sont perçus une taxe de base de Fr. 3.– ainsi qu'un prix par minute de Fr. 4.25. »

S'agissant des services de renseignements téléphoniques sur les annuaires (numéros 18xy), le consommateur doit être informé du prix du service connexe (p. ex. transfert de la communication vers le numéro souhaité) immédiatement avant son utilisation et quel que soit son montant.

Exemple d'une annonce vocale du prix d'un service d'information avec transfert de l'appel vers le numéro souhaité:

« Vous serez maintenant mis en relation avec le numéro souhaité. Pour la conversation qui suivra, un prix de Fr. 1.90 par minute sera facturé ».

L'annonce vocale doit notifier tous les facteurs de coûts; elle ne doit pas être entravée par de la musique ou du bruit de fond.

Principe de gratuité

En principe, aucune taxe ne doit être perçue durant la diffusion de l'annonce tarifaire.

Lorsque le service à valeur ajoutée est of-

fert par le biais d'un numéro de téléphone du service téléphonique fixe ou mobile (p. ex. 043, 022, 078, 079), les taxes de communication pour des appels à destination de numéros fixes ou mobiles peuvent déjà être facturées durant l'annonce tarifaire.

La taxe ou le prix du service à valeur ajoutée ne peut être perçu que cinq secondes après la fin de l'annonce tarifaire.

3.3 Confirmation expresse de l'offre

À partir de certaines valeurs seuils le service à valeur ajoutée ne peut être facturé au client qu'à la condition que celui-ci ait expressément confirmé son acceptation de l'offre (p. ex. en envoyant un SMS ou en appuyant sur une touche du téléphone). Cette confirmation doit être fournie dès lors que:

- les taxes fixes (taxe de base, taxes fixes en cours de communication, et/ou prix par SMS / MMS) excèdent 10 francs, ou que
- le prix par minute excède 5 francs.

3.4 Services à valeur ajoutée fournis par internet ou par communication de données

Pour les services à valeur ajoutée qui sont fournis par le biais d'internet ou par communication de données, il faut distinguer entre deux états de fait:

- la prestation n'est pas décomptée sur la facture d'un fournisseur de services de télécommunication ou via un raccordement à prépaiement (Prepaid) (art. 11a^{bis}, al. 2, OIP). La facturation est effectuée par exemple par le fournisseur du contenu, par une société de recouvrement, etc.; ou
- la prestation est décomptée sur la facture d'un fournisseur de services de télécommunication ou via un raccordement à prépaiement (Prepaid) (art. 11a^{bis}, al. 3, OIP).

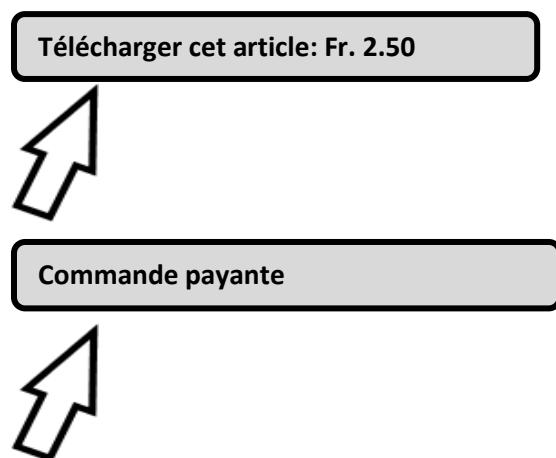
Prestations qui seront facturées, par exemple, par le fournisseur du contenu

La prestation ne peut être facturée au consommateur que si:

- son prix est indiqué de manière bien visible et aisément lisible à l'endroit où l'offre doit être acceptée (p. ex. sur le bouton de commande); ou que

- son prix est indiqué de manière bien visible et aisément lisible à proximité immédiate de l'endroit où l'offre doit être acceptée (p. ex. sur le bouton de commande) et qu'à cet endroit figure de manière bien visible et aisément lisible la mention «commande payante» ou une mention semblable univoque.

Exemple :

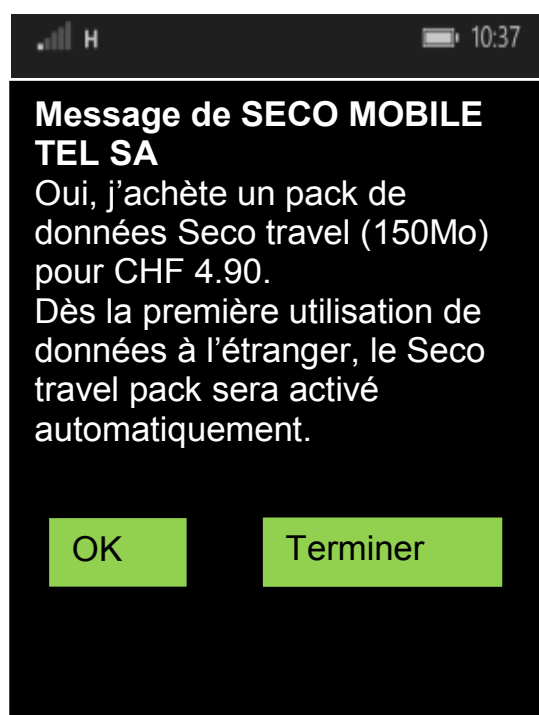


Abonnement vidéo premium : Fr. 59.-/
mois (durée minimale 12 mois)

Prestation décomptée sur la facture d'un fournisseur de services de télécommunication ou via un raccordement à prépaiement

La prestation ne peut être facturée au consommateur que si celui-ci a explicitement confirmé l'acceptation de l'offre à l'égard de son fournisseur de services de télécommunication.

Exemple pour la facturation via WAP, DCB ou DOB:



3.5 Services à valeur ajoutée facturés par unité d'information (push-services)

Une réglementation particulière s'applique aux services à valeur ajoutée facturés par unité d'information (notamment les messages comportant du texte ou des images transmis par SMS/MMS et les séquences audio et vidéo), appelés aussi push-services. Leur principe de fonctionnement est le suivant: après inscription préalable, un client reçoit à intervalles réguliers ou irréguliers plusieurs unités d'information sous la forme de SMS/MMS, etc. (logos, sonneries, « chat rooms », nouvelles, bourse, sport).

Avant l'activation de ces services, le consommateur doit être informé directement, gratuitement et clairement, non seulement à l'endroit où l'offre est proposée (p. ex. sur l'internet), mais également sur l'installation terminale mobile sur laquelle il reçoit le service « push » et par l'utilisation de laquelle le décompte interviendra:

- d'une éventuelle taxe de base ;
- du prix à payer par unité d'information ;
- de la procédure à suivre pour désactiver le service ;
- du nombre maximum d'unités d'information par minute.

Exemple: Abonnement INFO: infos nationales, internationales, économiques ou sportives du jour. Envoyez START INFO au XYX (Fr. -.50 par SMS reçu, max. 2 SMS/jour). Pour vous désabonner: envoyez STOP INFO au XYX.

En outre, le service « push » ne doit être facturé qu'après que le consommateur a expressément confirmé, au moyen d'un SMS envoyé à un numéro court depuis son installation mobile, qu'il acceptait l'offre.

Ici aussi, la confirmation doit provenir de l'appareil mobile sur lequel le consommateur reçoit le service et par l'utilisation duquel le décompte interviendra.

Enfin, le consommateur doit être informé gratuitement, lors de chaque unité d'information, de la manière de procéder pour désactiver le service. Il doit pouvoir renoncer gratuitement à cette information.

3.6 Services à valeur ajoutée à la demande (pull services)

Les services « pull » sont des services à valeur ajoutée consistant en une information individuelle, fournie principalement par SMS/MMS après que le consommateur en a fait la demande, par SMS/MMS.

Ce type de service permet par exemple d'obtenir un horaire de train, de participer à un concours, d'acheter une sonnerie ou un logo pour les téléphones portables, etc.

Le fournisseur de services doit indiquer le prix par unité d'information là où il publie le numéro court ou propose ses offres.

En outre, lorsque le prix par unité d'information excède 10 francs, le service « pull » ne doit être facturé au consommateur que si celui-ci a expressément confirmé qu'il acceptait l'offre.

3.7 Numéros de service à coûts partagés (084x)

Les numéros de service à coûts partagés (084x) désignent un service pour lequel les taxes de communication peuvent être partagées entre le client appelant et le titulaire du numéro.

Pour les appels effectués par le client sur un numéro 084x depuis le réseau fixe ou depuis son téléphone mobile, les fournisseurs de services de télécommunication ne peuvent facturer à leurs clients qu'une taxe en fonction de la durée de l'appel de 7,5 centimes au maximum par minute (TVA non comprise). La communication sera facturée à la seconde et le montant final peut être arrondi aux 10 centimes supérieurs (art. 39a, al. 1, OST).

Les valeurs seuils d'une annonce vocale selon l'art. 11a, al. 1, OIP, ne sont pas atteintes lors d'un appel à un numéro 084x. Vu le coût peu élevé de ces services, l'indication tarifaire n'est pas requise. Il suffit par conséquent que les fournisseurs de services de télécommunication signalent la limite supérieure de prix dans leur brochure tarifaire, de sorte que l'appelant ait bien conscience que le coût d'un appel vers un numéro 084x ne dépasse jamais cette limite supérieure.

NB : En cas d'appels depuis un poste téléphonique payant public, un supplément unique par appel peut s'ajouter.

4. Indication des prix dans la publicité

Chaque fois qu'une publicité fait état d'un numéro de téléphone ou d'autres signes ou lettres pour des services à valeur ajoutée payants, la taxe de base éventuellement perçue et le prix par minute doivent être signalés (art. 13a OIP), et ce quel que soit le numéro d'accès (090x, 076, 043, etc.).

Si un autre mode de tarification est appliqué, il doit être annoncé clairement (p. ex. prix par SMS/MMS, prix forfaitaire par appel, taxe mensuelle, etc.).

L'information sur les prix doit être claire, transparente, bien visible et aisément lisible. Elle doit être publiée en caractères d'imprimerie de taille au moins égale à ceux du numéro du service à valeur ajoutée faisant l'objet du message publicitaire et dans sa proximité immédiate.

Cela vaut particulièrement pour la publicité portant sur des numéros de services à valeur ajoutée proposés via petite annonce, télétexte, internet, télévision ou SMS. Exceptionnellement, la taille de la police de caractères peut être compensée par d'autres éléments graphiques qui satisfont aux critères de clarté, de transparence, de compréhensibilité et de bonne lisibilité des informations tarifaires.

Exemple:

Service clientèle : 0900 XYX XYX
Fr. 1.25/min.

Exemple:

Pour recevoir la sonnerie MIGOO sur votre portable, envoyez MIGOO au XYX (Fr. 3.–/SMS).

La notion de publicité couvre par exemple les annonces paraissant dans la presse, les spots diffusés à la radio et à la télévision, les annuaires téléphoniques, les prospectus, les papillons, les listes de prix, les catalogues, le télétexte, l'internet, les SMS/MMS, de même que les papiers à lettres et les cartes de visite mentionnant des numéros de services à valeur ajoutée payants.

L'obligation d'indiquer les prix dans la publicité s'applique aux services de « chat » ou d'abonnement sous forme de SMS/MMS (push-services), aux services consistant en une information individuelle (pull services) comme aux services fournis par internet ou par communication de données.

Si un numéro de service à coûts partagés (084x) est mentionné dans la publicité, l'indication tarifaire n'est pas requise.

En vertu de l'art. 11, let. f, OST, toute inscription du numéro d'un service à valeur ajoutée payant dans l'annuaire des abonnés doit comporter également le prix à payer, conformément aux exigences de l'art. 13a OIP.

5. Autres informations

L'OFCOM traite des questions liées aux télécommunications et à la radiodiffusion.

Les brochures d'informations éditées par l'OFCOM (0900, 0901, 0906 – Ces numéros qui coûtent plus cher ; Ces SMS/MMS qui coûtent plus cher) peuvent être obtenues sous www.ofcom.admin.ch - Services - Infos pratiques - Télécommunication

6. Caducité de la feuille d'information du 1er juillet 2010

La présente feuille d'information remplace celle du 1er juillet 2010 intitulée « Indication des prix et publicité pour les services téléphoniques à valeur ajoutée ».

Impressum

Secrétariat d'Etat à l'économie SECO

Secteur Droit

Holzikofenweg 36, 3003 Berne

tél. 058 462 77 70

Courriel: pbv-oip@seco.admin.ch

www.seco.admin.ch: Thèmes > Thèmes spéciaux > L'indication des prix > Online-shop

07.2015 / 1'000/f