



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

**Indication des prix et
publicité pour
les services de
télécommunication**

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

Feuille d'information
du 1^{er} février 2017

Table des matières

1. Bases légales	3
2. Assujettissement des services de télécommunication	4
2.1 Définition.....	4
2.2 Destinataires.....	4
3. Obligation d'indiquer les prix	5
3.1 En général.....	5
3.2 Prestations de tiers comme condition préalable à l'utilisation d'un service de télécommunication.....	7
3.3 Prix plafond des appels sur les numéros spéciaux.....	8
3.4 Transparence des prix.....	8
3.5 Itinérance internationale.....	9
4. Mode d'indication des prix	10
5. Indication des prix et spécification dans la publicité	10
5.1 Principe.....	10
5.2 Publicité faisant état de réductions de prix en cas de souscription à un abonnement de téléphonie.....	11
6. Autres informations	11

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 exerce la haute surveillance, par l'intermédiaire du Secrétariat d'Etat à l'économie (SECO).

Les articles suivants de l'OIP sont déterminants pour l'offre de services de télécommunication : art. 10 al. 1 let. p et al. 2 et 3, art. 11 al. 1 et 2, art. 13 et art. 14 à 18 OIP.

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). 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 le prix (art. 10 al. 2 OIP).

L'indication de prix 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).

2. Assujettissement des services de télécommunication

2.1 Définition

La notion de «services de télécommunication» est définie dans la loi sur les télécommunications du 30 avril 1997 (LTC ; RS 784.10). Aux termes de l'art. 3 lit. b LTC, on entend par *services de télécommunication* la transmission d'informations pour le compte de tiers au moyen de techniques de télécommunication.

La *transmission au moyen de techniques de télécommunication* est définie à l'art. 3 lit. c LTC comme étant l'émission ou la réception d'informations, sur des lignes ou par ondes hertziennes, au moyen de signaux électriques, magnétiques ou optiques ou d'autres signaux électromagnétiques.

Les services de télécommunication comprennent par exemple la téléphonie fixe et mobile, l'accès à Internet fixe et mobile ainsi que la diffusion de programmes de radio et de télévision.

2.2 Destinataires

Sont soumises à l'indication des prix les entreprises qui fournissent ou proposent des services de télécommunication en Suisse, y compris, entre autres, celles qui proposent des prestations exclusivement en tant que revendeur, p. ex. au moyen de cartes téléphoniques.

3. Obligation d'indiquer les prix

3.1 En général

Les *prix/tarifs* à payer effectivement pour les services de télécommunication établis en Suisse doivent être indiqués par minute ou par seconde ou par unité d'information respectivement par quantité de données.

Le *mode de facturation* appliqué (p. ex. facturation par tranches de 10 centimes, facturation par intervalles de 10 secondes, décompte par paliers de 10 Ko, etc.), doit être annoncé clairement. Les éventuelles taxes de base et taxes d'établissement de communication doivent être indiquées séparément.

Le *prix des abonnements* mensuels pour la téléphonie sur réseau fixe, la téléphonie mobile, l'accès à Internet, à la télévision et au raccordement câblé, etc. doit être indiqué en tant que prix global. Par ailleurs, le type, la durée minimale ainsi que l'éventuel renouvellement tacite de l'abonnement doivent être précisés.

Le supplément facturé pour l'utilisation d'un poste téléphonique public (publi-phone/cabine téléphonique) doit être indiqué (p. ex. «Pour chaque communication, une redevance de base de Fr. -.50 est perçue»).

De même, lorsqu'une personne privée met un appareil téléphonique à disposition du public dans son établissement (p. ex. restaurant, hôtel), il doit indiquer l'éventuel supplément facturé, en sus du tarif téléphonique usuel, pour la mise à disposition du téléphone.

**Exemple: Offre combinée trio
Basic Internet, TV numérique
et téléphonie fixe**

- Coût mensuel de l'abonnement : Fr. 75.-
- **Internet** : max. 10 Mbit/s download ; max. 1 Mbit/s upload
- **TV numérique** : 200 chaînes, dont 70 en HD, 24 heures Replay
- **Téléphonie fixe**
 - Appels nationaux sur le réseau fixe, du lundi au vendredi 7h-19h : 8.1 ct/min, le reste du temps : 4.05 ct/min, facturés à la seconde et arrondis aux 10 centimes supérieurs
 - Appels sur les numéros 084x, 0878 et 058 : 8.1 ct/min, facturés à la seconde et arrondis aux 10 centimes supérieurs
 - Appels sur les réseaux mobiles : 30 ct/min (facturation par tranches de 10 ct.)
 - Appels sur les numéros 0800 : Fr. 0.-/min
 - Appels sur les numéros 090x : cf. indications tarifaires du titulaire du numéro
 - Appels sur les numéros courts : cf. liste de prix (lien)
 - Appels internationaux : cf. liste de prix (lien)
- Coût de la mise en service : Fr. 30.-
- La durée minimale de l'offre trio Basic est de 12 mois. Puis, une résiliation sans frais est possible pour la fin d'un mois, moyennant un délai de résiliation de deux mois.

**Exemple: Téléphonie mobile:
abonnement Super Flat**

- Coût mensuel de l'abonnement : Fr. 45.-
- Durée minimale : 12 mois, puis résiliation possible moyennant un préavis de 2 mois
- Appels illimités sur tous les réseaux suisses fixes et mobiles, ainsi que sur les numéros gratuits 0800 et les numéros 058 (les appels vers les numéros 090x, 084x, et vers les numéros courts ne sont pas inclus dans le forfait)
- Appels internationaux et données à l'étranger : cf. liste de prix (lien)
- SMS/MMS illimités vers tous les réseaux suisses
- Données forfait (Suisse) : 1 Go d'Internet 4G inclus par mois, au-delà : Fr. 0.40/Mo, décompte par paliers de 10 Ko
- Appels sur les numéros 090x : cf. indications tarifaires du titulaire du numéro
- Appels sur les numéros 18xy : cf. indications tarifaires du titulaire du numéro, resp. liste de prix (lien)
- Appels sur les numéros 084x et 0878 : Fr. 0.81/min, facturés à la seconde et arrondis aux 10 centimes supérieurs
- Appels sur les numéros courts (140, 187 etc.) : cf. liste de prix (lien)
- Carte SIM non comprise (Fr. 40.-)

3.2 Prestations de tiers comme condition préalable à l'utilisation d'un service de télécommunication

Lorsque la prestation de base d'un tiers (p. ex. accès au réseau câblé) constitue une condition préalable à l'utilisation d'un service de télécommunication, son prix doit être indiqué séparément en raison du devoir de spécification (art. 11 al. 2 OIP).

Le prix de la prestation du tiers doit figurer de manière bien visible et aisément lisible à proximité immédiate du prix du service de télécommunication. Les consommateurs doivent pouvoir déterminer facilement le montant des deux prix.

Exemple: Offre DUO internet et télévision numérique

- Coût mensuel de l'abonnement : Fr. 58.- (ne sont pas compris les frais de raccordement câblé du câblo-opérateur régional, de Fr. 29.- à 31.- par mois selon le prestataire)
- Internet : max. 40 Mbit/s down-/upload
- Télévision numérique : 70 chaînes dont 50 en HD, 72 heures de replay
- Coût de la mise en service : Fr. 50.-

3.3 Prix plafond des appels sur les numéros spéciaux

Aucune taxe ne peut être facturée pour les communications vers les *numéros 0800* (art. 39a al. 2 de l'ordonnance sur les services de télécommunication, OST ; RS 784.101.1).

Pour les appels sur les *numéros 090x* et les *numéros courts* (p. ex. 140, 18xy), seul le prix indiqué par le titulaire du numéro (p. ex. CFF rail service 0900 300 300, Fr. 1.19/min.) peut être facturé (art. 39b al. 1 OST).

Le prix des communications vers les *numéros 084x et 0878* ne peut pas dépasser 8.1 ct./min. (art. 39b al. 2 OST).

Aucun supplément ne peut être perçu en sus de ces prix (art. 39b al. 2 OST). Seul est autorisé le supplément pour l'utilisation d'un poste téléphonique payant public.

3.4 Transparence des prix

Lorsque les opérateurs de téléphonie mobile pratiquent des tarifs plus élevés pour les appels sur les réseaux d'autres opérateurs ou pour les appels entre différents groupes de clients de leur propre réseau, ils doivent en informer leurs clients gratuitement, sans publicité et de manière simple (p. ex. au moyen d'un signal sonore) (art. 10 al. 1 OST).

Il en va de même lorsque des prix plus élevés sont facturés pour les appels sur des numéros 058 que pour les appels sur des numéros avec indicatif géographique (p. ex. 022, 031 ; art. 10 al. 1^{bis} OST).

3.5 Itinérance internationale

Par itinérance internationale (ou «roaming»), on entend l'utilisation d'un réseau de téléphonie mobile à l'étranger. Du fait d'accord passé entre l'opérateur du réseau d'origine et l'opérateur du réseau étranger, les clients en itinérance peuvent utiliser les services de télécommunication habituels (appels, SMS, données).

Les prix/tarifs à payer effectivement pour les services d'itinérance internationale doivent être indiqués par minute ou par seconde ou par unité d'information respectivement par quantité de données (p. ex. prix pour un appel à destination de la Suisse : Fr. 1.20/min ; prix par envoi de SMS : Fr. 0.60 ; prix du transfert de données : Fr. 9.-/Mo, etc.).

Le mode de facturation appliqué (p. ex. facturation à la seconde, décompte par paliers de 10 kilo-octets, etc.), doit être annoncé clairement.

Les éventuelles taxes de base et taxes d'établissement de communication doivent être indiquées séparément (p. ex. frais de connexion de Fr. 1.- par appel).

Lors de la conclusion du contrat (souscription/changement d'abonnement ou achat d'une carte SIM), les fournisseurs de services de télécommunication mobile doivent indiquer à leurs clients, clairement et par écrit, la façon dont ils peuvent prendre connaissance des tarifs pratiqués et des options tarifaires en vue de réduire les coûts.

Lors du passage sur un réseau de téléphonie mobile étranger, les opérateurs de téléphonie mobile doivent informer leurs clients sans délai, clairement et gratuitement (p. ex. par SMS) sur les coûts maximaux des appels vers la Suisse, des appels entrants, des appels locaux, de l'envoi de SMS et de la transmission de données, y compris l'envoi de MMS (art. 10a al. 2 OST).

Les clients doivent pouvoir désactiver et réactiver aisément et gratuitement cette annonce, possibilité qui doit leur être communiquée lors de la conclusion du contrat, puis au moins une fois par année (art. 10a al. 3 OST).

4. Mode d'indication des prix

Les prix ainsi que les prestations qu'ils recouvrent doivent être faciles à consulter et aisément lisibles, qu'ils soient présentés sur affiche, liste de prix ou catalogue, internet, etc.

Les informations sur les prix doivent être affichées ou déposées aux endroits où la clientèle se tient normalement.

En outre, le client doit avoir la possibilité d'obtenir les prix par téléphone ou de se procurer une liste de prix par voie postale, par courrier électronique ou sur internet.

Aux endroits où se trouvent les téléphones accessibles au public (p. ex. publiphones ou téléphones mis à disposition par des privés), il y a lieu d'afficher de façon bien visible et aisément lisible l'éventuel supplément s'ajoutant au tarif téléphonique usuel.

Les règles spécifiques à l'itinérance internationale sont indiquées au point 3.5

5. Indication des prix et spécification dans la publicité

5.1 Principe

Dans la publicité, lorsque des prix sont mentionnés ou que des échelons de prix ou des limites de prix sont donnés en chiffres, il y a lieu d'indiquer les prix à payer effectivement. Ce principe s'applique aux marchandises et aux prestations de services.

En outre, les indications des prix doivent mettre clairement en évidence le genre et l'unité des prestations de services ainsi que les tarifs auxquels le prix se rapporte (obligation de spécification). Cette obligation de spécification exige notamment une déclaration claire et transparente de l'ensemble des coûts répercutés sur le consommateur.

La notion de publicité couvre par exemple les annonces diffusées dans la presse, les spots diffusés à la radio et à la télévision, les prospectus, les papillons et autres tracts, les listes de prix, les catalogues, le télétexte et l'internet.

5.2 Publicité faisant état de réductions de prix en cas de souscription à un abonnement de téléphonie

Si la publicité d'une marchandise fait état d'un prix ou d'une réduction de prix subordonné(e) à la souscription conjointe d'un abonnement téléphonique, le prix de la marchandise ainsi que celui de l'abonnement doivent alors être indiqués de façon bien visible et aisément lisible. Dans le même temps, la marchandise et l'abonnement doivent être désignés avec exactitude (art. 14 OIP).

La feuille d'information du SECO «Publicité comportant des réductions de prix pour des téléphones mobiles en cas de souscription d'un abonnement de téléphone mobile» peut servir de référence en matière de publicité pour des abonnements de téléphonie mobile.

6. Autres informations

L'Office fédéral de la communication (OFCOM) traite des questions liées aux télécommunications et à la radiodiffusion.

Les brochures d'informations éditées par l'OFCOM (Itinérance, Présélection, etc.) peuvent être obtenues sous www.ofcom.admin.ch > télécommunication > Infos pratiques.

Secrétariat d'Etat à l'économie SECO
Secteur Droit
Holzikofenweg 36, 3003 Berne
Tel: 058 462 77 70
email: pbv-oip@seco.admin.ch
www.seco.admin.ch/oip