



15.10.2014

Modification de l'ordonnance sur l'indication des prix (OIP) du 5 novembre 2014

Rapport explicatif

Art. 10, al. 2 Obligation d'indiquer le prix (taxes de séjour)

Dans sa réponse au postulat Amherd (12.3544; http://www.parlament.ch/f/suche/pages/geschaefte.aspx?gesch_id=20123544), le Conseil fédéral indique que la taxe de séjour prélevée auprès des établissements hôteliers ne devrait pas être incluse dans le prix à payer effectivement. Etant donné que cette interprétation ne découle pas directement de l'OIP, il est recommandable, pour des raisons de sécurité du droit, de procéder à une clarification. L'art. 10, al. 2, OIP est donc complété par la phrase suivante: «Les taxes de séjour peuvent être indiquées séparément».

S'agissant de l'information précontractuelle sur les prix, l'OIP repose sur le principe de l'indication du prix total, qui doit inclure les taxes publiques, les redevances de droits d'auteur, les contributions anticipées à l'élimination et les suppléments non optionnels de tous genres (art. 4, al. 1, et 10, al. 2, OIP). D'après le libellé de la disposition, les taxes de séjour devraient également être comprises dans le prix total des nuitées dans un hôtel, une auberge, un logement de vacances, etc., ce qui pose certains problèmes:

- i. La taxe de séjour est toujours perçue par personne, alors que le prix de l'hébergement est souvent indiqué par chambre.
- ii. La taxe de séjour n'est facturée que pour les nuitées effectives. En cas d'annulation de réservation, elle n'est pas due.
- iii. Selon le canton, la taxe de séjour est une taxe, une rémunération ou un supplément destiné aux associations touristiques locales. Avec les réservations en ligne sur des plateformes hôtelières nationales et internationales, un système sophistiqué devrait être mis en place pour la facturation, notamment en cas d'annulation.

Pour toutes ces raisons, le Conseil fédéral estime qu'il est plus judicieux d'indiquer la taxe de séjour séparément (décision du Conseil fédéral du 22 août 2012 dans le cadre de sa réponse au postulat Amherd). Exemple: chambre triple CHF 180.--; plus CHF 1.50 de taxe de séjour par personne. De cette manière, la taxe de séjour est indiquée indépendamment du nombre de personnes qui passeront effectivement la nuit dans cette chambre.

Pour en améliorer la clarté, l'art. 11a a été entièrement remanié au niveau de la structure ou de la formulation, mais aussi au niveau du contenu (p. ex. suppression de la mention se rapportant au réseau fixe).

Vu que l'art. 11a réglemente en premier lieu l'indication des prix par oral (à l'exception de l'actuel al. 5), son titre est adapté. L'actuel al. 5, qui traite de l'indication des prix par écrit, est complété et déplacé dans le nouvel art. 11a^{bis}, al. 2 («Mode d'indication des prix des services à valeur ajoutée par voie écrite»; voir ci-après les explications ad art. 11a^{bis}).

Sur le fond, les nouveaux al. 1 et 2 correspondent à l'actuel al. 1, 1^{re} phrase. La première partie de la deuxième phrase se retrouve dans une large mesure dans l'al. 4. L'obligation de mentionner que le prix indiqué vaut pour les appels à partir du réseau fixe (actuel al. 1, 2^e partie de la 2^e phrase) doit être supprimée. Il sera désormais possible de communiquer le prix à payer effectivement aux titulaires de numéros 090x. Selon le nouvel art. 39b, al. 1, OST, pour les communications vers des numéros 090x, les fournisseurs de services de télécommunication ne pourront plus facturer à leurs clients que le prix qui a été convenu (pour un appel vers le numéro) entre le titulaire du numéro et le fournisseur auprès duquel ce numéro est en service et qui doit être indiqué en vertu des art. 11a et 13a. Le prix sera le même pour les appels vers des numéros 090x effectués à partir du réseau fixe et ceux effectués à partir du réseau mobile. Dès lors, sera obsolète toute mention faite dans le but d'avertir d'une éventuelle différence.

Sur le fond, le nouvel al. 3 correspond à l'actuel al. 2, let. a. Lorsque des prestations de services au sens de l'art. 10, al. 1, let. q, OIP sont proposées par le biais d'un numéro du réseau fixe ou mobile, l'indication du prix, contrairement aux offres sur les numéros 090x, peut ne pas être gratuite en fonction du système utilisé. La communication et donc la durée de l'annonce tarifaire sont facturées à l'appelant au prix d'un appel normal vers le réseau fixe ou mobile selon l'abonnement. L'obligation de mentionner que d'éventuelles taxes de radiocommunication s'appliquant à la téléphonie mobile peuvent être facturées aux consommateurs pour la durée de l'annonce tarifaire (actuel al. 2, let. b) doit être supprimée. Jusqu'ici, les fournisseurs de services de télécommunication avaient le droit de facturer à leurs clients des taxes supplémentaires en vertu des art. 11a et 13a OIP. Avec le nouvel art. 39b, al. 1, OST, ce ne sera plus le cas. Le prix pouvant être facturé par les fournisseurs de services de télécommunication à leurs clients pour les communications vers des numéros 090x devra désormais comprendre toutes les taxes (comme la taxe d'utilisation du réseau mobile).

L'al. 4 correspond dans une large mesure à la première partie de la deuxième phrase de l'actuel al. 1. En plus des taxes fixes, toutes les modifications de prix qui interviennent pendant la durée de connexion devront désormais, indépendamment de leur montant, être communiquées aux consommateurs immédiatement avant de devenir effectives. Une modification de prix peut par exemple se présenter lors d'un don par téléphone, lorsque l'appelant peut choisir parmi plusieurs montants en appuyant sur la touche correspondante de l'appareil, ou en cas de transfert de la communication à un spécialiste d'un certain domaine dont les conseils coûtent plus cher que ceux de la personne précédemment en ligne. Si, jusqu'à présent, les frais de mise en attente sur les numéros 090x ou les numéros courts devaient être indiqués indépendamment de leur montant, désormais, cela ne devra être le cas que si la mise en attente ou la fin de l'attente entraîne une modification de prix. Si le tarif reste inchangé, par exemple lorsque le prix par minute reste constant, il ne sera pas obligatoire d'indiquer le prix s'il se situe en dessous de la valeur limite établie à l'al. 1. Cela vaut aussi lors d'une mise en attente et pour la durée de celle-ci. De cette manière, la question de savoir si on se trouve en présence d'une mise en attente, distinction qui se révèle difficile dans la pratique, ne se pose plus. La disposition actuelle, visant la lutte contre d'éventuels abus, s'est révélée inefficace en raison de ces importantes difficultés de mise en œuvre.

Malgré une reformulation linguistique, l'al. 5 correspond, sur le fond, à l'actuel al. 3. L'actuel al. 4 devient l'al. 6. Le contenu reste inchangé. Seule une phrase est reformulée en allemand en référence à l'actuel al. 5 (nouveau: art. 11a^{bis}, al. 2).

Vu la pratique actuelle, il est encore nécessaire de préciser que par taxes fixes au sens de cette disposition, il faut également entendre les montants forfaitaires (p. ex. par mois) ou le montant d'honoraires par heure uniques et périodiques. Si ces taxes dépassent 10 francs, le consommateur doit confirmer expressément qu'il accepte l'offre.

L'ancien art. 31a, al. 3^{bis} de l'ordonnance sur les ressources d'adressage dans le domaine des télécommunications (ORAT) disposait que, s'agissant des services de renseignements téléphoniques sur les annuaires, il était obligatoire d'indiquer le prix avant que les consommateurs utilisent le service connexe. Etant donné qu'il s'agit d'une prescription en matière d'indication des prix, cette disposition a été supprimée dans l'ORAT pour être reprise dans l'OIP, à l'art. 11a, al. 7. En outre, quel que soit le montant et le modèle de prix, le prix doit maintenant toujours être indiqué immédiatement avant l'utilisation d'un service connexe. Cette obligation s'applique également lorsque, par exemple, le prix à payer pour le transfert de la communication vers le numéro souhaité est identique à celui prévu pour obtenir le renseignement.

Un délai transitoire de six mois est prévu pour la mise en œuvre de l'obligation faite à l'art. 39b OST. Etant donné que cette mise en œuvre a des effets sur l'art. 11a (suppression de la mention se rapportant au réseau fixe), le même délai transitoire s'impose pour celui-ci, si bien que l'art. 11a entrera en vigueur le 1^{er} juillet 2015.

Art. 11a^{bis} Mode d'indication des prix des services à valeur ajoutée par voie écrite

L'actuel art. 11a contient plusieurs dispositions relatives à l'indication des prix par voie orale et une seule sur l'indication des prix par voie écrite. L'introduction de l'art. 11a^{bis} permet de supprimer cet amalgame.

L'al. 1 établit que les prix des services à valeur ajoutée doivent non seulement être indiqués par oral, mais également par écrit, indépendamment de l'endroit où est publié le numéro de téléphone. L'indication des prix par écrit est réglée à l'art. 13a. Grâce à cette prescription générale, la question de savoir s'il s'agit ou non d'une publicité, distinction qui se révèle difficile dans la pratique, ne se pose plus.

Cependant, lorsqu'il est évident que la publication d'un numéro de téléphone n'a pas pour but de susciter des appels vers ce numéro, l'indication des prix par écrit n'est pas nécessaire. Ainsi, un article publié par un organe de défense des consommateurs évoquant des abus commis avec un numéro 090x n'a pas pour objectif d'encourager les appels vers ce numéro. De même, l'indication des numéros 090x sur la facture d'un fournisseur de services de télécommunication n'a pas pour but de générer des appels à destination de ces numéros, mais fournit des informations aux consommateurs sur la facturation des appels qu'ils ont effectués vers ces numéros.

L'al. 2 correspond à l'actuel art. 11a, al. 5, mais établit deux modalités concrètes de l'indication des prix (let. a et b). La let. a répète l'obligation, déjà en vigueur, d'indiquer le prix en caractères bien visibles et aisément lisibles; toutefois, celle-ci s'accompagne d'une exigence supplémentaire: l'indication du prix doit figurer à proximité immédiate de l'endroit où l'offre doit être acceptée (champ de confirmation ou bouton «ok»). Cette mesure permet à l'utilisateur de prendre connaissance du caractère payant et du prix de l'offre également lorsqu'une publicité reçue sur un téléphone portable le renvoie à un site internet pour de plus amples informations; sans quoi, avec certains opérateurs, l'utilisateur qui appuierait sur le bouton «ok» risquerait de conclure un abonnement payant dont il ne veut pas. A l'heure actuelle, ce fait n'est souvent pas mentionné directement sur le bouton, mais dans les conditions générales ou ailleurs encore. Ces indications n'apparaissent souvent que si l'utilisateur change de page ou navigue sur la même page (en la faisant défiler vers le bas ou en cliquant sur une autre

rubrique, p. ex.). De tels abus peuvent être évités en indiquant clairement le prix dans le champ de confirmation ou à proximité immédiate de celui-ci.

C'est pourquoi la let. b prévoit une modalité supplémentaire à celle énoncée à la lettre a, à savoir que le prix puisse aussi être indiqué à proximité immédiate du bouton «ok» si l'énoncé «commande avec obligation de paiement» ou une formule similaire figure sur celui-ci. L'obligation d'indiquer le prix de façon bien visible et aisément lisible est, là aussi, valable. Pour être complet, il convient de préciser que cette solution s'inspire du droit européen et que, depuis le 13 juin 2014, les commerçants suisses proposant des produits en ligne non seulement en Suisse, mais aussi dans l'UE, doivent observer la réglementation européenne (directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs, art. 8).

En vertu de l'al. 3, lorsque la prestation est décomptée sur la facture du fournisseur de services de télécommunication ou via un raccordement à prépaiement, l'acceptation de l'offre devra dorénavant être expressément confirmée par le consommateur à l'égard de celui qui facture la prestation. Ainsi, les services à valeur ajoutée auxquels le client recourt via Internet sur son téléphone portable ne pourront être facturés par le fournisseur de services de télécommunication (facturation WAP) que si l'acceptation de l'offre lui a été explicitement signalée par le consommateur. Cette mesure permet d'empêcher que ce dernier paie des prestations utilisées sur la base d'indications de prix cachées ou lacunaires et améliore ainsi la transparence des prix et la protection des consommateurs. Pour les fournisseurs de services de télécommunication, la mesure prévue apparaît facile à appliquer au niveau technique. En novembre 2013 déjà, un opérateur de téléphonie mobile a introduit une telle demande de confirmation pendant un certain temps et un autre annonçait vouloir également mettre en place un tel système; quant au troisième, il renonce à toute facturation WAP.

Un délai transitoire de six mois est prévu pour la mise en œuvre de ces nouvelles obligations. L'art. 11a^{bis} entrera donc en vigueur le 1^{er} juillet 2015.

Art. 13a, al. 3 et 4 Indication des prix dans la publicité pour les services à valeur ajoutée dans le secteur des télécommunications

Compte tenu de la nouvelle réglementation prévue à l'art. 39b, al. 1, OST, il n'est plus nécessaire de préciser que le prix indiqué vaut pour les appels à partir du réseau fixe. En vertu de cette disposition, les fournisseurs de services de télécommunication ne pourront plus facturer à leurs clients pour les communications vers des numéros 090x que le prix convenu entre le titulaire du numéro et le fournisseur auprès duquel le numéro est en service et indiqué selon les art. 11a et 13a OIP. Le prix à payer effectivement peut ainsi être indiqué au consommateur indépendamment du raccordement utilisé. L'art. 13a, al. 3, doit donc être supprimé.

Selon l'actuel art. 13a, al. 4, dans la publicité pour les services à valeur ajoutée dans le secteur des télécommunications, l'information sur les prix doit être publiée en caractères d'imprimerie d'une taille au moins égale à ceux utilisés pour indiquer le prix du service à valeur ajoutée. Selon la Feuille d'information du SECO du 1^{er} juillet 2010 sur l'indication des prix et la publicité pour les services téléphoniques à valeur ajoutée, l'information sur les prix doit être indiquée à proximité immédiate du numéro. L'indication doit en outre être claire, transparente, compréhensible et aisément lisible. Ces exigences doivent maintenant aussi être inscrites au niveau de l'ordonnance avec l'adaptation de l'art. 13a, al. 4. L'al. 3 devant être supprimé, il sera remplacé par l'al. 4 une fois que celui-ci sera adapté.

Il doit en outre être précisé que, s'agissant de l'égalité de taille des caractères, la taille faisant foi est celle qui, par exemple dans le cas d'une annonce, permet aux consommateurs de lire les chiffres et les lettres qui y figurent. L'exigence de proximité immédiate établit que non seulement le numéro, mais aussi son prix doivent figurer à un endroit bien visible. Lorsqu'un numéro figure en haut d'une page internet par exemple, l'information sur les prix doit également figurer à cet endroit et non à la fin de la page.

Un délai transitoire de six mois est prévu pour la mise en œuvre de l'obligation faite à l'art. 39b, al. 1, OST. Etant donné que cette mise en œuvre a des effets sur l'art. 13a, al. 3 et 4, le même délai s'impose pour la mise en œuvre de l'obligation faite à ceux-ci. La modification de l'art. 13a, al. 3 et 4, entrera donc en vigueur le 1^{er} juillet 2015.

Art. 21

Il s'agit ici d'une adaptation au droit en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2013. La loi totalement révisée sur la métrologie du 17 juin 2011 (RS 941.20), entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2013, ne contient plus de dispositions sur l'indication des prix (prix unitaire). A l'art. 21 OIP, le renvoi à l'ancienne loi fédérale du 9 juin 1977 sur la métrologie est donc obsolète et doit être supprimé.