



FICHE D'INFORMATION N°26

Litige avec votre opérateur

L'Ombudsman Télécom — votre allié gratuit

Facturation incorrecte, contrat contesté, résiliation refusée ? Voici comment défendre vos droits.

LE CONSEIL SENIORPHONE

L'Ombudsman Télécom est entièrement gratuit et indépendant — c'est votre premier recours avant tout avocat.

Chaque année en Suisse, des milliers de consommateurs obtiennent gain de cause grâce à ce service méconnu. Ne payez jamais un avocat avant d'avoir essayé l'Ombudsman.

Vous avez un problème avec votre opérateur téléphonique — une facture trop élevée, un contrat que vous n'avez pas signé, une résiliation refusée ? Vous n'êtes pas seul et vous avez des droits. Cette fiche vous explique comment les faire valoir, pas à pas, sans frais.

? Dans quels cas pouvez-vous agir ?



Facturation incorrecte

Montant plus élevé que prévu, frais inconnus, double facturation, frais de résiliation abusifs.



Contrat contesté

Contrat signé sous pression, conditions modifiées sans accord, engagement non respecté par l'opérateur.



Résiliation refusée

L'opérateur refuse de résilier votre contrat, prolonge l'engagement sans autorisation.



Service non fourni

Couverture inexistante malgré la promesse, vitesse Internet bien inférieure à l'abonnement souscrit.



Démarchage abusif

Vous avez été contacté par téléphone et un contrat a été activé sans votre accord clair et écrit.



Remboursement refusé

L'opérateur refuse de rembourser un trop-perçu ou un service non livré conformément au contrat.



Comment procéder — étape par étape

1

Contactez d'abord votre opérateur par écrit

Avant l'Ombudsman, vous devez avoir tenté de résoudre le problème directement. Envoyez un email ou une lettre recommandée en expliquant clairement votre problème et ce que vous demandez.

 *Conservez une copie de tous vos échanges — emails, lettres, captures d'écran.*

2

Attendez la réponse — 30 jours maximum

L'opérateur a 30 jours pour répondre. Si la réponse est insatisfaisante ou absente après 30 jours, vous pouvez saisir l'Ombudsman.

 *Notez la date d'envoi de votre demande — elle est importante pour la suite.*

3

Saisissez l'Ombudsman Télécom

Rendez-vous sur **ombudstelecom.ch** et remplissez le formulaire en ligne. Joignez tous vos documents : contrat, factures, échanges avec l'opérateur.

 *Le formulaire est simple et guidé. Vous pouvez aussi appeler le 0800 550 550 (gratuit).*

4

L'Ombudsman instruit votre dossier

L'Ombudsman contacte l'opérateur en votre nom et cherche une solution amiable. La procédure dure en général 2 à 3 mois.

 *L'Ombudsman est neutre — il défend ni l'opérateur, ni le client, mais cherche la solution juste.*

5

Acceptez ou refusez la proposition

L'Ombudsman propose une solution. Vous êtes libre de l'accepter ou de la refuser. Si vous refusez, vous pouvez encore saisir la justice — votre droit reste entier.

 *Dans la majorité des cas, une solution satisfaisante est trouvée sans aller en justice.*



Ombudsman Télécom — service de médiation officiel suisse

Site web	ombudstelecom.ch
Téléphone	0800 550 550 (gratuit, lun–ven 9h–12h)
Coût	Entièrement gratuit pour le consommateur
Délai	2 à 3 mois en moyenne
Opérateurs concernés	Swisscom, Sunrise, Salt, Wingo, Yallo, M-Budget, Coop Mobile et tous les membres
Langues	Français, allemand, italien



Vos droits en tant que consommateur

✓ Ce que la loi vous garantit en Suisse

- Droit de résilier un contrat signé sous pression (délai de rétractation 7 jours)
- Droit de contester toute facturation non conforme au contrat
- Droit à une réponse écrite dans un délai raisonnable
- Droit au remboursement en cas de service non fourni
- Droit de porter plainte auprès de l'OFCOM en cas de pratiques déloyales

⚠ Attention au démarchage téléphonique

Un opérateur vous appelle et vous propose une offre ? **Ne confirmez jamais oralement un contrat par téléphone.** Demandez toujours un document écrit avant toute signature.

- **Inscrivez-vous sur la Liste Robinson (robinson.ch) pour réduire le démarchage téléphonique.**



Pour mettre toutes les chances de votre côté :

- Gardez toujours une copie de votre contrat et de vos factures
- Notez la date et l'heure de chaque appel avec votre opérateur
- Communiquez toujours par écrit (email) plutôt que par téléphone
- Soyez précis et factuel dans vos réclamations — évitez les émotions
- N'attendez pas — agissez dès que vous constatez un problème
- Consultez **frc.ch** (Fédération Romande des Consommateurs) pour un soutien gratuit



Pièges à éviter



Erreurs courantes



Payer une facture contestée "pour éviter les problèmes" — cela peut être interprété comme une acceptation



Résilier sans préavis écrit — risque de reconduction automatique du contrat



Ignorer une lettre de l'opérateur — les délais sont importants



Faire appel directement à un avocat sans essayer l'Ombudsman — c'est inutilement coûteux



Signer un nouveau contrat sous pression lors d'un appel téléphonique

✓ Ce qu'il faut retenir

- En cas de litige, contactez d'abord votre opérateur par écrit.
- Si pas de réponse satisfaisante après 30 jours → saisissez l'Ombudsman Télécom.
- L'Ombudsman est gratuit, neutre et efficace — ne l'oubliez pas !
- Conservez toujours vos contrats, factures et échanges écrits.
- Ne signez jamais un contrat par téléphone — demandez un écrit.
- Inscrivez-vous sur robinson.ch pour réduire le démarchage.



Contacts utiles



Ombudsman Télécom

ombudstelecom.ch • 0800 550 550



FRC (consommateurs)

frc.ch



Liste Robinson

robinson.ch



OFCOM (régulateur)

ofcom.admin.ch



Police (urgences)

117

Ce mois-ci, SeniorPhone est soutenu par :

[Espace réservé au sponsor du mois]

Un seul sponsor par mois — pour garder votre confiance.

Sécurité — À retenir absolument

Ne communiquez jamais vos mots de passe ou codes à qui que ce soit

Ni par téléphone, ni par email, ni par SMS. Ni votre banque, ni la police, ni un opérateur ne vous les demanderont jamais.

Appel masqué — ne pas répondre

Un numéro masqué cache volontairement son identité. Raccrochez sans hésiter.

Numéro inconnu — évitez de répondre

Laissez sonner, attendez un message vocal, rappelez uniquement si nécessaire. Ne rappelez jamais un numéro 0900.

Faux policier ou faux banquier — raccrochez et appelez le 117

La vraie police et votre banque ne vous demanderont JAMAIS de remettre de l'argent ou votre code PIN par téléphone.

Ce bandeau apparaît sur chaque fiche SeniorPhone — parce que votre sécurité est notre priorité absolue.

SeniorPhone — L'information numérique simple et honnête pour les seniors

 Pour recevoir cette fiche par email : inscrivez-vous gratuitement sur seniorphone.ch

Fiche N°26 · Litige opérateur & Ombudsman Télécom · © SeniorPhone

Aucune publicité intrusive. Un seul sponsor par mois. Toujours gratuit.