



Des ombudsmans à votre service

MÉDIATION Les organes de conciliation permettent parfois d'éviter des procédures juridiques longues et coûteuses. Voici les principaux services qui jouent les intermédiaires entre les consommateurs et les prestataires pour tenter de trouver un accord à l'amiable.

Télécommunications

Domaines de compétences

L'Office de conciliation des télécommunications (Ombudscom) intervient en cas de problème entre un client et une société de télécommunication autorisée par l'Ofcom ou un fournisseur de services à valeur ajoutée. Le litige peut être lié à la téléphonie, aux services internet ou à tout autre support de transfert de données facturé par un fournisseur.

Exemples: problèmes de facturation, numéros surtaxés, blocages de ligne téléphonique, etc.

Limites d'intervention

Le service n'est pas compétent lorsque la plainte concerne:

- ✗ Un octroi ou un refus des autorisations de droit public
- ✗ Un problème concernant une antenne
- ✗ Une demande qui porte uniquement sur des dommages et intérêts
- ✗ Un service à valeur ajoutée qui n'a pas été facturé par le biais d'un fournisseur de service de télécommunication

Procédure et délais particuliers

- ✓ Remplir le formulaire de demande de conciliation sur ombudscom.ch
- ✓ S'acquitter d'un émolument de traitement de 20 fr. Attention: en cas de demande abusive, un émolument de 500 fr. au maximum peut être facturé!
- ✓ Déposer une demande dans un délai d'une année après la dernière prise de contact avec le prestataire



Assurances privées et SUVA

Domaines de compétences

L'ombudsman de l'assurance privée et de la SUVA peut être sollicité pour des problèmes en lien avec les assurances privées (RC, protection juridique, etc.), la SUVA, l'assurance accidents, l'assurance militaire ou la prévoyance professionnelle.

Exemples: refus ou suspension de prestations, etc.

Limites d'intervention

L'office ne peut pas intervenir lorsqu'il s'agit de:

- ✗ Un assureur étranger ou non affilié à la fondation
- ✗ Les litiges relevant des assurances maladie
- ✗ Les plaintes relevant de l'AVS, AI, APG, LACI
- ✗ Si le cas est déjà représenté par un mandataire (avocat, etc.)

Procédure et délais particuliers

- ✓ Les demandes peuvent être adressées par La Poste ou par courriel au moyen du formulaire disponible sur ombudsman-assurance.ch → Comment intervenons-nous → Lettre-type
- ✓ Contacter le service de médiation dès que possible, dans la limite des délais de prescription légaux (art. 46, al. 1 de la LCA)
- ✓ Le service est gratuit



Assurance maladie

Domaines de compétences

L'Office de médiation de l'assurance maladie est compétent dans les litiges entre les assurés et

Lire la suite en pages 14-15 →

Suite de la page 13 →

les caisses maladie. Cela concerne aussi bien l'assurance obligatoire des soins, l'assurance facultative d'indemnités journalières selon la LAMal, les assurances complémentaires que l'assurance indemnités journalières LCA (cf. art. 2 al. 1 et 2 LSAMal).

Exemples: problèmes de prestations d'assurance, de conclusion ou de changement d'assurance, litiges relevant des primes et des participations aux coûts, etc.

Limites d'intervention

L'office n'est pas compétent en cas de litiges:

- ✗ Entre assurés et fournisseurs de soins
- ✗ Entre organes publics et citoyens (par exemple litiges portant sur les réductions de primes LAMal par les cantons)
- ✗ Emanant de courtiers en assurances indépendants
- ✗ Relevant des assurances sociales (AVS, AI, etc.)

Procédure et délais particuliers

- ✓ Les demandes peuvent être transmises au moyen du formulaire disponible sur om-kv.ch → Demande à l'Office de médiation
- ✓ Les prestations de l'assurance obligatoire se périment par cinq ans, celles de l'assurance complémentaire par deux ans
- ✓ Le service est gratuit

**Voyages****Domaines de compétences**

L'ombudsman de la branche suisse du voyage peut être sollicité pour les différends

qui opposent un client et un voyageur helvétique ou liechtensteinois.

Exemples: erreurs de réservations sur les plateformes en ligne, retards de vols, faillite d'un prestataire spécialisé, problèmes d'hébergements, etc.

Limites d'intervention

L'office n'est pas compétent en cas de réservations:

- ✗ Au près de plateformes et de tour-opérateurs étrangers
- ✗ De prestations isolées comme les vols secs, les nuits d'hôtels ou les transports
- ✗ De locations de logement de vacances

Procédure et délais particuliers

- ✓ Remplir le formulaire de réclamation sur ombudsman-touristik.ch → Contact → Formulaire de réclamation
- ✓ Délais pour contacter le service de médiation: dans les six mois qui suivent le voyage
- ✓ Le service est gratuit

**Transports publics****Domaines de compétences**

Le Service de médiation des transports publics est compétent pour les litiges entre un voyageur et une entreprise membre de l'Union des transports publics.

Exemples: retards, correspondances manquées, amende contestée, etc.

Limites d'intervention

Les demandes relatives aux augmentations tarifaires, aux horaires ou aux dessertes d'arrêts ne sont pas de son ressort

Procédure et délais particuliers

- ✓ La réclamation doit être adressée par écrit (courrier ou e-mail)
- ✓ Contacter le service de médiation dès que possible, après la réception de la décision litigieuse communiquée par l'entreprise de transport
- ✓ Le service est gratuit. Plus d'infos sur voev.ch → Services → Service de médiation des TP

**Entreprises postales****Domaines de compétences**

L'organe de conciliation Ombud-PostCom peut être appelé à la rescousse pour les problèmes rencontrés avec un prestataire des services postaux basé en Suisse.

Exemples: perte d'un envoi, distribution tardive, détérioration, etc.

Limites d'intervention

L'office ne peut pas intervenir si:

- ✗ Le litige n'est pas lié au droit civil.
Exemple: la position d'une boîte aux lettres

Procédure et délais particuliers

- ✓ Remplir le questionnaire et le formulaire disponible sur ombud-postcom.ch
- ✓ S'acquitter d'un émolument de 20 fr.
- ✓ Contacter le service dès que possible, dans la limite des délais de prescription légaux fixée par les prestataires





Banques

Domaines de compétences

L'ombudsman des banques suisses se consacre aux litiges entre un client et une banque qui a son siège social en Suisse et qui est affiliée à l'Association suisse des banquiers. L'office gère également la Centrale de recherche d'avoirs non réclamés (comptes en déshérence)

Exemples: contrats hypothécaires, conseils en placements, ordres de paiement falsifiés, etc.

Limites d'intervention

L'office n'est pas habilité à remettre en question des décisions de politique commerciale ou tarifaire (limite de crédit, tarification des frais de prestations, etc.)

Procédure et délais particuliers

- ✓ Remplir le formulaire en ligne sur bankingombudsman.ch → Requêtes
- ✓ Contacter le service dès que possible après réception de la prise de position de la banque
- ✓ Le service est gratuit



Hôtellerie suisse

Domaines de compétences

L'office de médiation de l'hôtellerie suisse s'occupe des litiges entre un client et un hôtelier suisse.

Exemples: rapport prix-prestations insatisfaisant, annulation, facturation, bruit, qualité de l'accueil, etc.

Limites d'intervention

- ✗ Le service n'intervient pas si le client souhaite rester anonyme

Procédure et délais particuliers

- ✓ Soumettre un dossier complet par courriel ou courrier postal
- ✓ L'incident ne doit pas dater de plus de six mois
- ✓ Les coordonnées figurent sur hotelleriesuisse.ch → Association → Office de l'Ombudsman
- ✓ Le service est gratuit



Dentistes

Domaines de compétences

La Commission de conciliation de la Société suisse des médecins-dentistes (SSO) est compétente en cas de différends entre un patient et un médecin-dentiste membre de la SSO. Contrairement aux autres organes de conciliation, chaque canton a son propre office de médiation et la procédure peut différer, en particulier s'agissant de l'émolument demandé aux patients.

Exemples: contestation de notes d'honoraires et/ou de traitement, etc.

Limites d'intervention

La Commission n'est pas compétente si:

- ✗ Le cas relève de la compétence de l'assurance RC du praticien
- ✗ Le médecin-dentiste n'est pas membre de la SSO. Sauf exceptions, les plaignants peuvent s'adresser à un bureau de médiation cantonal pour patients ou utiliser la voie juridique
- ✗ Les traitements dentaires n'ont pas encore été réalisés

Procédure et délais particuliers

- ✓ S'adresser à la section cantonale compétente
- ✓ On distingue trois types de procédure selon la problématique soulevée: la procédure sommaire de vérification des tarifs, la procédure sommaire d'expertise et la procédure de conciliation proprement dite
- ✓ La Commission peut convoquer le patient pour des examens cliniques et radiologiques
- ✓ La Commission n'intervient pas si la prescription légale pour contester une note d'honoraires est dépassée (10 ans)
- ✓ Le service n'est pas toujours gratuit en fonction des cantons et des instances. En général, les renseignements et les conciliations par téléphone ne sont pas facturés. Les offices de médiation de certains cantons réclament toutefois un émolument de 50 fr. pour ouvrir un dossier. Par ailleurs, un examen médical ou une procédure de conciliation avec des experts peut coûter entre 60 fr. et plus de 1000 fr. selon le litige. Il convient donc de bien se renseigner au préalable
- ✓ La liste des adresses des Commissions de conciliation des sections SSO se trouve sous sso.ch → Patients → Droit et tarif



Eclairage

Les principes de base

Si le fonctionnement des offices de conciliation peut varier, leur objectif reste le même.

Voici quelques principes de base à connaître.

- ✓ Les offices de conciliation sont neutres, indépendants et très souvent gratuits. Ils ne défendent ni les intérêts des consommateurs ni ceux des prestataires de services
- ✓ Un ombudsman n'émet pas de jugement contraignant. Il donne des recommandations que les parties sont ensuite libres ou non de suivre
- ✓ Le plaignant doit généralement prouver qu'il a tenté, au préalable, de trouver une solution avec la partie adverse
- ✓ Un ombudsman n'est pas là pour donner des conseils généraux, mais pour se pencher sur un litige concret
- ✓ En principe, les services de médiation n'interviennent plus si l'affaire est déjà dans les mains de la justice
- ✓ Solliciter un ombudsman n'exclut pas un recours ultérieur à la voie judiciaire
- ✓ S'adresser à un organe de médiation n'interrompt, ni ne suspend le cours des délais légaux (prescription, péremption, etc.)
- ✓ Un premier appel téléphonique permet souvent de clarifier la situation. En revanche, les demandes de conciliation doivent se faire par écrit, documents à l'appui (contrats, factures, correspondance, photos, etc.)
- ✓ Les organes de conciliation garantissent la confidentialité des données qui lui sont transmises