

UBI b.879 vom 17. Juni 2021

UBI, 2021-06-17, FR

Quelle: https://mcp.opencaselaw.ch/entscheid/ubi_b.879

FR: UBI b.879 du 17 juin 2021

IT: UBI b.879 del 17 giugno 2021

Erwägungen

E. 1

La plainte a été déposée dans les délais, accompagnée du rapport de médiation (art. 95 al. 1 LRTV). Elle est en outre suffisamment motivée (art. 95 al. 3 LRTV).

E. 2

L'art. 94 LRTV définit la qualité pour agir. Peut déposer plainte quiconque était partie à la procédure de réclamation devant l'autorité de médiation et peut prouver que l'objet de l'émission contestée le touche de près (art. 94 al. 1 let. a et b LRTV). Une plainte individuelle exige que le plaignant soit lui-même l'objet de l'émission litigieuse ou qu'il ait un lien étroit avec l'objet de l'émission contestée, ce qui le différencie des autres téléspectateurs (décision de l'AIEP b. 693 du 12 décembre 2014, cons. 2). En l'espèce, l'entreprise A, anciennement B, est directement concernée par le reportage. Elle est domiciliée en Suisse, citée et montrée dans le reportage. Les conditions d'une plainte individuelle sont donc remplies.

E. 3

La plainte définit l'objet du litige et délimite le pouvoir d'examen de l'AIEP. Lorsque celle-ci entre en matière, elle procède librement à l'examen du droit applicable, sans être liée par les griefs formulés ou les motifs invoqués par les parties (Denis Barrelet/Stéphane Werly, *Droit de la communication*, 2^{ème} édition, Berne, 2011, n° 880, p. 262). In casu, la plaignante invoque une violation de l'art. 4 al. 2 LRTV (présentation fidèle des événements). L'objet de la plainte porte uniquement sur le reportage de l'émission d'« ABE » du 21 janvier 2020. Le remboursement du prix de la table commandée par la consommatrice a été effectué après la diffusion du reportage contesté, soit le 1^{er} avril 2020. Il sied de relever que l'AIEP apprécie les faits au moment de la diffusion de reportage contesté (cf. Denis Masméjan, *op.cit.*, p. 98, n°46 concernant l'art. 4 al. 2 LRTV et jurisprudence citée), de sorte que la question du remboursement n'est pas examinée dans la présente procédure de plainte.

E. 4

L'art. 17 al. 1 de la Constitution fédérale de la Confédération suisse (Cst. ; RS 101) garantit la liberté de la radio et de la télévision. L'art. 93 al. 3 Cst. et l'art. 6 al. 2 LRTV protègent l'autonomie du diffuseur. Celui-ci est libre de choisir un thème dans une émission ou un reportage et de le traiter comme il l'entend. Ce faisant, les diffuseurs doivent respecter les dispositions correspondantes applicables au contenu des émissions rédactionnelles. Parmi celles-ci figure notamment le principe de présenter fidèlement les événements (art. 4 al. 2 LRTV).

E. 4.1

Eu égard au principe énoncé à l'art. 4 al. 2 LRTV, l'AIEP examine si le public a pu se faire l'idée la plus juste possible des faits ou d'un sujet et s'il est à même de se forger son propre avis (ATF 137 I 340, cons. 3.2, p. 344s [« FDP und die Pharmedia »]; ATF 131 II 253, cons. 2.1ss, p. 256ss [« Rentenmissbrauch »]). Le public doit aussi pouvoir reconnaître les commentaires sujets à controverse. Des erreurs portant sur des éléments mineurs, de même que des imperfections au niveau rédactionnel, qui ne sont pas susceptibles d'influencer notablement la vue d'ensemble fournie par l'émission, sont sans incidence du point de vue du droit des programmes. Pour que le public soit en mesure de se forger sa propre opinion, le diffuseur doit respecter les devoirs essentiels de diligence journalistique (cf. Urs Saxer/Florian Brunner, *Rundfunkrecht – Das Recht von Radio und Fernsehen*, in: Biaggini et al. [édit.], *Fach- handbuch Verwaltungsrecht*, 2015, n° 7.104ss, p. 312ss ; Denis Barrelet/Stéphane Werly, op. cit., p. 267ss ; Rudolf Mayr von Baldegg/Dominique Strebler, *Medienrecht für die Praxis*, 2018, 5ème édition, p. 258ss ; Denis Masméjan, in: Denis Masméjan/Bertil Cottier/Nicolas Capt [édit.], *Loi sur la radio-télévision, Commentaire*, 2014, n° 43ss, p. 96ss concernant l'art. 4 al. 2 LRTV ; Rolf H. Weber, *Rundfunkrecht*, 2008, n° 20ss, p. 58ss). L'ampleur de la diligence requise dépend des circonstances concrètes, du caractère et des particularités de l'émission, ainsi que des connaissances préalables du public (ATF 131 II 253 précité, cons. 2.1ss, p. 257).

E. 4.2

Les dispositions du droit des programmes n'excluent ni les prises de position ou les critiques des diffuseurs, ni le journalisme engagé, par lequel le journaliste se fait l'avocat d'une thèse. Dans les émissions de ce type, qui soulèvent de graves reproches et qui contiennent un risque considérable de dommages matériels ou immatériels pour la personne directement

2 \ COO.2207.108.2.26770 5/9

concernée ou des tiers, des exigences accrues sont requises en ce qui concerne la transparence et les devoirs de diligence journalistiques (voir Denis Barrelet/Stéphane Werly, op. cit., p. 268ss). En présence d'une grave accusation, il y a lieu, dans la mesure du possible, de donner la parole à l'autorité ou à la personne attaquée et qu'elle puisse se défendre avec ses meilleurs arguments (ATF 137 I 340, cons. 3.2, p. 346 ; arrêts du TF 2C_664/2010 du 6 avril 2011, cons. 2.1.3 [« Yasmin »] ; 2C_542/2007 du 19 mars 2008, cons. 1.2, 4 et 5 [« Fuente Alamo »] et 2A_653/2005 du 9 mars 2006, cons. 3.2ss [« Management-Kurse »]). La présentation fidèle des événements n'exige cependant pas que tous les points de vue soient représentés de manière équivalente sur le plan qualitatif ou quantitatif (arrêt du TF 2A.32/2000 du 12 septembre 2000, cons. 2b/cc [« Vermietungen im Milieu »]). L'ampleur de la diligence requise dépend des circonstances concrètes, du caractère et des particularités de l'émission, ainsi que des connaissances préalables du public (ATF 131 II 253, cons. 2.1ss p. 257).

E. 4.3

L'obligation de présenter fidèlement les événements énoncée à l'art. 4 al. 2 LRTV s'applique aux publications rédactionnelles, en l'espèce, aux émissions d'information et à ses séquences. Ce principe s'applique ainsi à l'émission « ABE », dès lors qu'il s'agit d'une émission ayant un contenu informatif. C'est le contenu du reportage contesté d'« ABE » du 21 janvier 2020 qui doit être pris en compte.

E. 4.4

Pour le contrôle et le respect de l'art. 4 al. 2 LRTV, il y a lieu de prendre en considération l'impression générale d'ensemble qui se dégage du reportage contesté du 21 janvier 2020 dans sa globalité (arrêt du TF 2C_862/2008 du 1er mai 2009, cons. 6.2 [« Le juge, le psy et l'accusé »]).

E. 5

Diffusée chaque semaine, l'émission « ABE » propose des reportages d'information et d'investigation sur la consommation. Elle se distingue, notamment, par des nombreux tests menés en toute indépendance, par des reportages et des astuces aux consommateurs.

E. 5.1

En l'espèce, le présentateur introduit le sujet du reportage contesté du 21 janvier 2020 en annonçant : « Il y a quelques semaines, on vous a raconté l'histoire de cette dame qui a commandé un canapé qui ne fut jamais livré. Ce soir, nous partons chez D. Elle, c'est une magnifique table de salon qu'elle a commandée sur internet. Devinez ce qui s'est passé ! [...] »

E. 5.2

Le reportage se poursuit par le témoignage de la consommatrice – qui affirme avoir choisi une table sur le site de B qui proposait une formule très intéressante tant au niveau du choix que du prix. La consommatrice ajoute qu'au moment de la commande, elle a fait le choix « bête et arbitraire » de payer le montant total de la table de 2'378 francs.

E. 5.3

La consommatrice poursuit son témoignage en évoquant les échanges d'e-mails avec la plaignante, en affirmant qu'« on vous reporte à chaque fois les délais de deux, trois semaines, toujours plus tard, plus tard. [...] on est mené en bateau ». Elle ajoute qu'« ils lui ont rappelé les conditions générales de vente et qu'elle a alors contacté sa protection juridique et transmis le dossier ». A l'écran sont montrées les conditions générales de vente de la plaignante qui précisent qu'en cas de prolongation de délai de livraison, une période de 14 semaines s'ajoute au délai de livraison prévu.

E. 5.4

Le conseiller de l'assurance protection juridique de la consommatrice est interviewé et constate, de manière générale, que lorsqu'on passe commande par internet, il faut accepter les conditions générales de vente et que la plupart des personnes ne les lisent pas mais qu'en cas de litige, elles sont applicables puisqu'elles font partie intégrante du contrat. Il ajoute que les 14 semaines supplémentaires sont suffisamment bien ficelées pour que l'entreprise (la plaignante) puisse se cacher derrière les conditions générales de vente.

E. 5.5

Dans le reportage il est rapporté que la plaignante a proposé à la consommatrice une autre table qu'elle a refusée, puis des rabais en guise de compensation. Toutefois, le délai contractuel passé, la consommatrice veut être remboursée. A l'écran, une attestation d'un

2 \ COO.2207.108.2.26770 6/9

ordre de versement est montrée mais ce versement ne sera pas effectué. Selon le conseiller juridique de l'assurance protection juridique de la consommatrice soit ils l'ont annulé après coup, soit les liquidités sur le compte de la plaignante étaient insuffisantes.

E. 5.6

Un flash-back est opéré dans lequel l'on voit des images du reportage réalisé en 2016 par la Télévision SRF dans le cadre de l'émission « Kassensturz » sur l'entreprise B, puis l'interview du journaliste Renato Barnetta, auteur de l'enquête. Il affirme qu'il y avait beaucoup de téléspectateurs qui se plaignaient de l'entreprise et de ses méthodes et que les recherches ont permis de découvrir quatre entreprises qui, les unes après les autres, vendaient les mêmes produits, utilisant le même type de site internet, les mêmes méthodes et à la tête desquelles apparaissaient les trois mêmes signatures. Trois d'entre elles ont fait faillite. Il est précisé que B se défend de tout lien avec les trois autres entreprises. L'expert de l'émission a confirmé qu'il s'agit d'un système et que les trois faillites font parties de ce système.

E. 5.7

La parole est ensuite donnée au conseiller juridique de l'assurance de la consommatrice qui affirme que, de manière générale, « ce système est bien rôdé et qu'en tant que tel n'est pas forcément illégal, mais que certainement ils encaissent l'argent pour pouvoir livrer la marchandise d'un précédent client et ainsi de suite et qu'ils n'ont tout simplement pas les liquidités nécessaires pour assurer le suivi des commandes qui leur sont passées ». Une poursuite a alors été intentée contre la plaignante à laquelle celle-ci a fait opposition.

E. 5.8

Immédiatement après la diffusion du reportage, le présentateur résume la situation actuelle tant en ce qui concerne la livraison de la table – « 37 semaines après la commande de la fameuse table et 4 semaines après notre tournage, toujours rien, pas l'ombre d'une table » – que de l'avancée de la procédure judiciaire – « D n'est toujours pas remboursée et le Tribunal de 1ère instance à Zurich ne s'est pas encore prononcé sur sa demande de poursuite contre l'entreprise B ». Il poursuit en relevant que cette dernière est « grevée de quatre pages de poursuites à l'Office de poursuites de Regensdorf, poursuites de clients privés, mais aussi d'impôts et de charges sociales, au total il y en a pour plus de 100'000 francs. »

E. 6

En l'espèce, la rédaction d'« ABE » pouvait, en vertu de l'autonomie dont jouissent les diffuseurs, réaliser le reportage du 21 janvier 2020 en se faisant l'avocat d'une thèse, en adoptant un point de vue critique, engagé voire provocateur à l'égard de l'entreprise de meubles et en prenant position pour la consommatrice lésée (cf. cons. 4.2 ci-dessus et Denis Mamejan, op. cit., n° 53, p. 100 concernant l'art. 4 al. 2 LRTV). Le reportage d'« ABE » contesté s'est tout particulièrement penché sur le thème de la commande en ligne de mobilier payée mais non livrée et à la portée des conditions générales de vente. Le thème et l'angle spécifique du reportage, présentés lors de l'introduction (cf. cons. 5.1. ci-dessus), étaient clairement reconnaissables pour les téléspectateurs. Le message véhiculé par la diffusion du reportage contesté, au travers l'histoire de D, était celui de sensibiliser le public aux risques des commandes en ligne de mobiliers et aux conditions générales de vente et de leur portée, qui sont souvent ignorées, alors même qu'elles font partie intégrante du contrat dès que le consommateur valide sa commande et qu'elles s'appliquent en cas de litige.

E. 6.1

La plaignante relève que le reportage d'« ABE » du 21 janvier 2020 a formulé des graves reproches à son encontre tant au niveau de son attitude envers D que de manière générale au niveau de son activité commerciale. Elle observe que la rédaction d'« ABE » ne s'est pas efforcée de solliciter son avis ou celui de l'un de ses représentants sur ces reproches. Le reportage aurait été présenté de manière incomplète et partielle et l'entreprise aurait été dépeinte négativement et sa réputation serait en jeu.

E. 6.2

En l'espèce, dans le reportage, la voix off relève que la consommatrice va endurer « un long et pénible combat avec l'entreprise B ». La consommatrice, quant à elle, indique que les délais sont « reportés à chaque fois de deux, trois semaines, toujours pour plus tard, plus tard », que l'entreprise ne « tient surtout jamais les promesses de délai de livraison », qu'on est « mené en bateau ». Le conseiller de l'assurance protection juridique de la consommatrice

2 \ COO.2207.108.2.26770 7/9

présente la plaignante comme une entreprise qui « se cache derrière ses conditions générales », utilise un « système bien rôdé », « encaisse l'argent pour pouvoir livrer la marchandise d'un précédent client et ainsi de suite », « n'a tout simplement pas les liquidités nécessaires pour assurer le suivi des commandes » et « cherche à gagner du temps ». Le flash-back d'un reportage de la Télévision SRF de 2016 inséré dans le reportage contesté a souligné que les « méthodes » de l'entreprise avaient été critiquées par de nombreux téléspectateurs. De plus, à la fin du reportage, le présentateur, outre, résumer la situation actuelle tant en ce qui concerne la livraison de la table que de la procédure en cours, informe le public que la consommatrice n'a toujours pas été remboursée et que l'entreprise est « grevée de quatre pages de poursuites [...] au total il y en a pour plus de 100'000 francs ».

E. 6.3

La plaignante soutient que les propos tenus ne sont pas corrects et qu'elle n'a pas pu les rectifier en donnant son avis. Elle n'a pas non plus pu s'exprimer sur les entreprises présentées dans le flash-back d'un reportage de la Télévision SRF et qui ont fait faillite de même que sur le fait qu'elle est « grevée de quatre pages de poursuites [...] ».

E. 6.4

La SSR observe que la rédaction d'« ABE » n'a pas réussi à joindre téléphoniquement le siège de la plaignante en Suisse, en Allemagne et en France, et ce à de multiples reprises, afin de recueillir sa position, motif pour lequel le reportage a dû être équilibré par d'autres éléments factuels. Elle souligne qu'il y est fait mention d'échanges d'e-mails entre la consommatrice et la plaignante concernant les délais de livraison et des propositions d'arrangements pour pallier au retard de la table choisie (livraison d'une autre table, puis rabais de 15% et ensuite de 30%). Le reportage présente ainsi la plaignante comme une entreprise soucieuse de ses clients. En outre, le conseiller juridique de la consommatrice confirme que la plaignante est dans son droit, dans la mesure où ses conditions générales de vente prévoient des longs délais de livraison et que le système « bien rôdé » qu'elle utilise n'est pas forcément illégal en tant que tel. De plus, dans le flash-back du reportage de la SSR de 2016, il est bien précisé que la plaignante se défend de tout lien avec les trois autres entreprises tombées en faillite. La SSR est d'avis que toutes les actions de l'entreprise ont

été présentées aux téléspectateurs chronologiquement de manière correcte et transparente et que son point de vue a été reflété tout au long du reportage contesté.

E. 6.5

La plaignante affirme qu'elle aurait assurément répondu aux questions d'« ABE » et qu'elle aurait donné son avis, si elle avait effectivement été contactée. Elle soutient que son entreprise dispose d'un service clientèle professionnel qui est toujours joignable aux heures d'ouverture et qu'« ABE » aurait pu rendre contact avec elle par e-mail ou par courrier.

E. 6.6

Lorsqu'une personne ou une entité est gravement mise en cause, le diffuseur doit la confronter avec les griefs qui lui sont adressés et lui donner la possibilité de s'exprimer pour que le public dispose de tous les éléments d'appréciation (cf. cons. 4.2 ci-dessus, Denis Masméjan, op. cit., p. 101, n° 56 concernant l'art. 4 al. 2 LRTV et jurisprudence citée). En l'espèce, les reproches formulés à l'encontre de la plaignante dans le reportage contesté sont graves (cf. décisions de l'AIEP b. 849 du 28 août 2020, cons. 7.2ss, b. 718 du 25 août 2016, cons. 7.2ss, b. 724 du 11 décembre 2015, cons. 6.3ss), car ils remettent en cause son existence économique et sa réputation en tant qu'entreprise. Les éléments factuels qu'« ABE » a présentés dans le reportage pour refléter le point de vue de la plaignante, faute d'avoir pu la contacter, ne permettent pas d'expliquer concrètement, en particulier, sa position sur son pré-tendu système bien rôdé, sur sa solvabilité, ainsi que sur les quatre pages de poursuites dont elle serait grevée à l'Office de poursuite de Regensdorf. De plus, lorsque la personne ou l'entité intéressée refuse la parole qui lui est offerte, l'émission le signalera, y compris les raisons invoquées (cf. Denis Barrelet/Stéphane Werly, op. cit. p. 270, n° 900 ; Denis Masméjan, op. cit., n° 56, p. 101 concernant l'art. 4 al. 2 LRTV). En l'espèce, dans le reportage contesté, le présentateur n'a pas signalé qu'il n'avait pas pu joindre la plaignante après plusieurs tentatives de recueillir son point de vue. Il sied dès lors de constater, qu'il ne suffit pas simplement d'affirmer, comme l'a fait la SSR dans ses échanges d'écritures (cf. let. D et F ci-dessus), que la rédaction d'« ABE » n'a pas réussi à joindre la plaignante. Elle aurait dû produire des preuves tangibles de ses tentatives infructueuses de contacter la plaignante à son siège en Suisse, en

2 \ COO.2207.108.2.26770 8/9

France ou en Allemagne, tels que des e-mails, des notes, des courriers, des numéros de téléphone, des relevés d'appels téléphoniques et autres. Certes, le reportage de la Télévision SRF de 2016 sur l'entreprise, dont un flash-back a été inséré dans le reportage du 21 janvier 2020, a présenté sa prise de position : « Reste que B se défend de tout lien avec les trois autres entreprises » tombées en faillite. Toutefois, cette prise de position dans le flash-back du reportage de la Télévision SRF de 2016 ne saurait constituer une justification pour soutenir que la plaignante a été confrontée avec les reproches soulevés dans le reportage objet de la présente plainte. L'Autorité de plainte n'a ainsi trouvé aucune confirmation que l'entreprise de meubles en question avait réellement été contactée et confrontée avec les graves reproches soulevés pendant le reportage contesté et qu'elle avait eu la possibilité de prendre position. Le point de vue de la plaignante n'a dès lors pas été présenté adéquatement et avec ses meilleurs arguments.

E. 6.7

En conclusion, la liberté de médias et l'autonomie des programmes permettent à la télévision et à la radio de réaliser des émissions, des reportages en se faisant les avocats d'une thèse, en adoptant un point de vue critique, engagé voire provocateur et en prenant position pour la personne lésée. Le reportage d'« ABE » contesté s'est penché sur le thème de la commande en ligne de mobilier payée mais non livrée et à la portée des conditions générales de vente. Le thème et l'angle spécifique du reportage étaient clairement reconnaissables pour les téléspectateurs. Le reportage a formulé des graves reproches à l'encontre de l'entreprise plaignante. Les éléments factuels qu'« ABE » a présenté dans le reportage pour refléter le point de vue de l'entreprise, faute d'avoir pu la contacter, ne permettent pas d'expliquer concrètement et suffisamment sa position. De plus, le présentateur n'a pas signalé dans le reportage qu'il n'avait pas pu joindre la plaignante après plusieurs tentatives afin de recueillir son point de vue. La rédaction d'« ABE » aurait dû fournir des preuves concrètes de ses tentatives infructueuses de joindre l'entreprise plaignante et ne pouvait pas se contenter d'affirmer tout simplement qu'elle n'avait pas pu la contacter. Le public n'a pas pu se faire une opinion correcte du cas de D et de l'entreprise de meubles plaignante. Le diffuseur a violé son obligation de diligence journalistique, notamment les principes de transparence et d'équité.

E. 7

A la lumière de ce qui précède, l'AIEP considère que le reportage de l'émission « A Bon Entendeur » diffusé le 21 janvier 2020 a violé le principe de la présentation fidèle des événements de l'art. 4 al. 2 LRTV. La plainte du 4 janvier 2021 doit être admise. Il n'est perçu aucun frais de procédure (art. 98 LRTV).

2 \ COO.2207.108.2.26770 9/9

Par ces motifs, l'Autorité de plainte:

1. Admet la plainte contre le reportage de l'émission « A Bon Entendeur » du 21 janvier 2020 par 7 voix contre 2.
2. Invite la SRG SSR, conformément à l'art. 89 al. 1 let. a LRTV, à lui fournir les mesures propres à remédier à la violation constatée dans un délai de 60 jours à compter de la notification de la présente décision, respectivement dans un délai de 30 jours à compter de son entrée en force.
3. Ne perçoit aucun frais de procédure.
4. Communique cette décision à: [...]

Au nom de l'Autorité indépendante d'examen des plaintes en matière de radio-télévision

Indication des voies de droit

En application des articles 99 LRTV et 82 al. 1 lit. a, 86 al. 1 lit. c et 89 de la loi fédérale du 17 juin 2005 sur le Tribunal fédéral (LTF ; RS 173.110), les décisions de l'Autorité de plainte peuvent être déférées au Tribunal fédéral par recours, dans les trente jours qui suivent leur notification.

Envoi : le 26 octobre 2021

Export aus OpenCaseLaw (CC0). Verbindlich ist allein der vom erlassenden Gericht veröffentlichte Originaltext. Quellen-URL siehe oben.