

Judiciaire

Facturer les morts? La FRC dépose une 3^e plainte pénale contre Obligo

Une veuve a récemment reçu des factures pour des abonnements prétendument souscrits en 2025 par son mari décédé huit ans plus tôt. Pour la Fédération romande des consommateurs (FRC), ce cas accablant confirme que les explications avancées jusqu'ici par Obligo ne tiennent plus. L'association dépose une nouvelle plainte pénale et exige que les autorités enquêtent enfin sérieusement sur les méthodes de cette société et de ses partenaires.

Depuis plus de quatorze ans, la FRC reçoit des milliers de dénonciations de consommateurs qui contestent des factures envoyées par Obligo pour des abonnements auxquels ils affirment n'avoir jamais souscrits. Malgré deux plaintes pénales déjà déposées par la FRC en 2014 et 2023, les questions de fond restent sans réponse.

Le cas découvert récemment par la FRC pourrait toutefois marquer un tournant. Une consommatrice a reçu plusieurs factures adressées à son époux. Selon les documents transmis, celui-ci aurait conclu des abonnements en avril et novembre 2025. Problème: l'intéressé est décédé en 2017.

Le numéro de téléphone figurant sur les factures correspond bien à une ancienne ligne utilisée par le défunt, résiliée depuis longtemps. D'autres informations concordent également. Mais une chose est certaine: aucune personne décédée ne souscrit d'abonnement.

Le cas de trop

Pour la FRC, ce témoignage démontre qu'une facture peut être adressée à une personne qui n'a manifestement jamais conclu le moindre contrat. Il remet en cause la ligne de défense d'Obligo, qui a jusqu'ici admis tout au plus quelques erreurs isolées. «Quand une société envoie une facture à une personne décédée depuis huit ans, on ne peut plus se réfugier derrière la thèse de l'incident exceptionnel», déclare Aurélie Gigon, responsable juridique de la FRC.

Notre association s'interroge notamment sur la provenance des informations utilisées pour identifier les prétendus abonnés. Le fait que l'identité et le numéro concordent corrobore l'idée que certaines informations proviennent de listes anciennes contenant des données obsolètes ou issues de fuites. «La FRC demande que toute la lumière soit faite sur les méthodes commerciales de la société et de ses partenaires, ainsi que sur la manière dont les données sont collectées, conservées et utilisées», explique Sophie Michaud Gigon, Secrétaire générale.

L'offre des sites qui utilisent Obligo pour envoyer leurs factures s'est éteinte avec les années. Il ne s'agit plus uniquement de contenus pornographiques, les plaintes reçues par la FRC portent aussi désormais sur des vidéos d'actualité et de divertissement. En réalité, ces sites problématiques ne proposent aux abonnés que des clips assez quelconques et disponibles gratuitement sur le web. Du contenu sans valeur ajoutée... derrière lequel se cache une autre arnaque. En effet, en refusant de s'abonner à ces sites, l'utilisateur est automatiquement renvoyé vers une autre plateforme douteuse. Cette dernière a été dénoncée au Seco par la FRC pour obtenir sa fermeture définitive.

La FRC appelle également les consommateurs qui reçoivent des factures contestées à les signaler. Un formulaire a été mis à disposition.

Dossier Obligo

Informations complémentaires:

Aurélie Gigon, responsable juridique, Tél. 021 331 00 90
Sophie Michaud Gigon, Secrétaire générale, Tél. 021 331 00 90