

# Pratiques commerciales déloyales en 2013: nouvelle hausse des réclamations

Les appels publicitaires non sollicités restent en tête des réclamations adressées au Secrétariat d'État à l'économie (Seco) en ce qui concerne les pratiques commerciales déloyales. En revanche, celles portant sur des excursions publicitaires ont fortement reculé grâce aux succès remportés devant les tribunaux. En outre, des communiqués de presse et une campagne de sensibilisation ont mis en garde contre les pratiques commerciales déloyales.



Le dépliant *Attention à l'arnaque à l'annuaire!* a été actualisé et tient compte des nouvelles pratiques commerciales déloyales.

Photo: Hannes Saxer

L'année 2012 a été marquée par l'entrée en vigueur, le 1<sup>er</sup> avril, de la révision de la loi fédérale contre la concurrence déloyale (LCD). Depuis, le Seco est non seulement en mesure d'intervenir lorsque des victimes de pratiques commerciales déloyales commises en Suisse se trouvent à l'étranger (pratiques commerciales déloyales transfrontières), mais il peut aussi agir contre celles dont les effets se déploient exclusivement à l'intérieur du pays, autrement dit lorsque la victime est domiciliée en Suisse tout comme l'entreprise incriminée<sup>1</sup>. C'est la raison pour laquelle le Seco a enregistré en 2012 une forte hausse des réclamations par rapport à l'année précédente, celles-ci passant de 879 à 3611. Par ailleurs, la publicité faite dans les médias et les attentes de la population quant à un interlocuteur ayant compétence pour agir face aux arnaques semblent avoir joué un rôle dans la multiplication des réclamations.

Ces dernières ont continué à progresser en 2013, le Seco en ayant reçu 5830. Par contre, le nombre de réclamations provenant de l'étranger a légèrement diminué par

rapport à l'année précédente, passant de 201 à 176 (voir *graphique 1*).

## Aperçu des réclamations

Sur les 5830 réclamations reçues, 5043 provenaient de consommateurs et 787 d'entreprises. Comme l'an passé, celles concernant des appels publicitaires non sollicités, reçus malgré la présence d'un astérisque dans l'annuaire, ont dominé (4228, voir *tableau 1*). En deuxième position figurent les arnaques à l'annuaire (420 réclamations), suivies par les promesses de gain mensongères (182), le pollupostage (180), les appels publicitaires sans l'astérisque (175) et les excursions publicitaires (171).

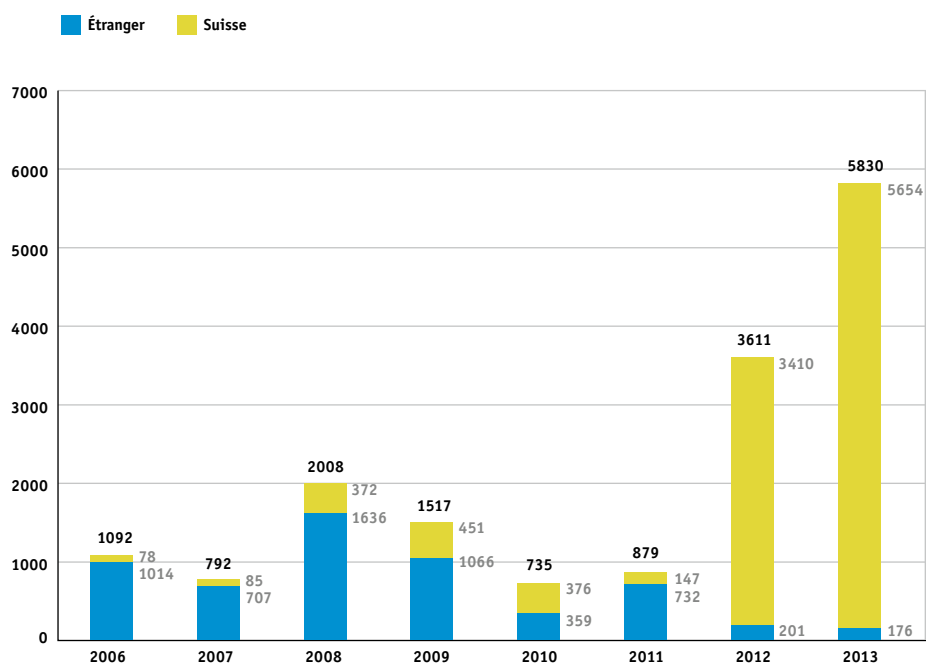
Le problème spécifique que constituent les appels publicitaires non sollicités a déjà été abordée l'an passé<sup>2</sup>. L'interdiction de passer ce type d'appels à des personnes dont le nom est suivi d'un astérisque dans l'annuaire a été promulguée par le Parlement le 17 juin 2011 dans le cadre de la révision de la LCD. Il n'est pas respecté par un grand nombre d'acteurs et s'avère difficile



**Philippe Barman**  
Avocat, secteur Droit,  
Secrétariat d'État  
à l'économie SECO,  
Berne

Graphique 1

## Provenance des réclamations, 2006–2013



Source: SECO / La Vie économique

Tableau 1

## Objet des réclamations, 2013

Objet	Nombre
Appels publicitaires, malgré l'astérisque	4228
Arnaques à l'annuaire	420
Promesses de gain mensongères	182
Pollupostage («spamming»)	180
Appels publicitaires, sans l'astérisque	175
Excursions/manifestations publicitaires	171
Non spécifié	167
Vente par correspondance	136
Arnaques sur Internet	41
Clauses abusives	40
Systèmes boule de neige	29
Esotérisme	27
Emballages trompeurs	25
Investissements	5
Méthodes de vente agressives	3
Liquidation totale	1
Total	5830

Source: SECO / La Vie économique

malheureusement, de manière régulière, des obstacles extrêmement élevés à l'application du droit. Certes, le Seco porte à chaque fois plainte contre X, mais de temps à autre, le ministère public compétent doit ordonner la suspension de la procédure voire son classement, faute de pouvoir identifier l'auteur de l'infraction. Quoi qu'il en soit, les plaintes émises ont permis aux autorités judiciaires de prononcer, dans trois cas, une ordonnance pénale assortie de peines pécuniaires avec sursis et d'une amende. Sur ces trois condamnations, une n'a pas pu entrer en force, la personne inculpée ayant fait recours.

### Diminution des réclamations liées aux excursions publicitaires

L'évolution dans le domaine des excursions publicitaires est réjouissante: le nombre de réclamations a reculé, passant de 564 à 171. Le principe derrière ces offres est le suivant: on promet de remettre des prix de valeur à des personnes participant gratuitement à un voyage en bus. Au lieu de recevoir les prix promis, ces dernières sont poussées à acheter toutes sortes de marchandises à des prix surfaits. De toute évidence, les interventions judiciaires ont porté leurs fruits. À la suite des plaintes déposées, des ordonnances pénales ont été rendues dans quatre dossiers, condamnant les personnes inculpées à des peines pécuniaires et à des amendes. Une procédure a été transférée à l'autorité pénale compétente en Allemagne.

### Un avertissement par écrit évite souvent de porter l'affaire devant la justice

Le Seco peut déposer plainte contre des entreprises qui recourent à des pratiques commerciales déloyales présentant une gravité particulière, par exemple lorsque celles-ci touchent un grand nombre de personnes. Pour des raisons d'économie de procédure, mais aussi pour leur donner la possibilité de mettre leurs pratiques commerciales en conformité avec le droit de la concurrence, le Seco envoie généralement, dans un premier temps, un avertissement aux entreprises contrevenantes. Il leur enjoint de s'engager, par écrit et dans un délai de deux semaines, à mettre un terme à la pratique commerciale dénoncée (envoi d'une déclaration de cessation contraignante). Le Seco ne porte l'affaire devant la justice que si cette démarche se révèle insuffisante. En 2013, il a adressé un avertissement à 61 entreprises. Dans de nombreux cas, l'avertissement, assorti de la menace de déposer plainte devant les

à imposer dans la pratique. On comprend aisément qu'une partie importante de la population soit agacée par les appels publicitaires non sollicités et compte sur une mise en œuvre stricte de l'interdiction. Les appels passés de l'étranger et l'utilisation de la téléphonie par Internet afin de brouiller les pistes au maximum constituent

1 Pour de plus amples informations, voir *La Vie économique*, 5-2013, p. 43ss.

2 *La Vie économique*, 5-2013, p. 43ss.

3 Internet: [www.icpen.org](http://www.icpen.org).

4 Le dépliant peut être téléchargé sur Internet à l'adresse suivante: [www.seco.admin.ch](http://www.seco.admin.ch), rubriques «Documentation», «Publications et formulaires», «Brochures», «Concurrence déloyale».

tribunaux le cas échéant, a entraîné la cessation du comportement incriminé.

Le Seco a dû, malgré tout, déposer 28 plaintes pénales et deux plaintes civiles. Les appels téléphoniques non sollicités ont concerné, à eux seuls, neuf plaintes pénales et une plainte civile, ce qui n'est pas étonnant compte tenu du nombre de réclamations reçues. En outre, cinq plaintes pénales et une plainte civile ont été déposées concernant les arnaques à l'annuaire. Les excursions publicitaires et la publicité par fax ont fait chacun l'objet de trois plaintes pénales. Enfin, le Seco a engagé trois procédures pénales à l'encontre de pratiques commerciales abusives (relatives notamment à des indications de prix et de provenance trompeuses et à une infraction à la loi sur la protection des armoiries). Une plainte pénale a été déposée pour chacune des catégories suivantes: systèmes boule de neige, escroquerie à la transaction, vente en liquidation, ésotérisme et vente en ligne.

### Implication d'un réseau international

Tant la Commission fédérale du commerce (FTC) aux États-Unis que le Bureau de la concurrence au Canada ont porté plainte avec succès dans leur pays respectif à l'encontre de deux auteurs d'arnaques à l'annuaire domiciliés aux Pays-Bas. Ces malfaiteurs avaient envoyé une grande quantité de formulaires à des entreprises étasuniennes et canadiennes en leur faisant miroiter une prestation gratuite. En réalité, celles qui le signaient et le renvoyaient concluaient sans le vouloir un contrat à titre onéreux pour une inscription inutile dans un annuaire professionnel. La FTC et le Bureau de la concurrence ont obtenu devant la justice que les arnaqueurs incriminés cessent leurs pratiques commerciales trompeuses. En outre, il leur a été interdit de réclamer le paiement des montants dus auprès des entreprises concernées. Au mépris de ces jugements, les malfaiteurs ont tenté de recouvrer ces créances auprès des entreprises étasuniennes et canadiennes par le biais d'une société de recouvrement basée en Suisse. C'est la raison pour laquelle, la FTC et le Bureau de la concurrence ont demandé au Seco, dans le cadre du Réseau international de contrôle et de protection des consommateurs (RICPC)<sup>3</sup>, d'intervenir auprès de cette société suisse.

Le Seco a alors adressé à deux reprises un avertissement à la société concernée, lui demandant de signer une déclaration de cessation contraignante par laquelle elle renonce à recouvrer les créances pour le compte des arnaqueurs à l'annuaire. La

société concernée a cédé à la pression et signé ladite déclaration. Dès lors, la FTC et le Bureau de la concurrence du Canada n'ont plus reçu de réclamation à ce sujet.

### Nouvelle édition du dépliant d'information

Le dépliant *Attention à l'arnaque à l'annuaire!* de 2008 a été actualisé à la suite de l'entrée en vigueur, le 1<sup>er</sup> avril 2012, de la révision de la LCD: les nouvelles pratiques commerciales déloyales y figurent. Il mise sur la prévention et souligne l'importance que revêt, pour les entreprises, une lecture attentive des formulaires concernant des inscriptions prétendument utiles dans un registre professionnel. Signer et renvoyer à la hâte ces formulaires non sollicités est trop souvent source de mauvaises et coûteuses surprises. Le dépliant indique également aux entreprises comment contester des contrats conclus involontairement. Il fournit à cet effet une série de formulations pouvant être utilisées telles quelles. Il souligne par ailleurs que toute entreprise qui s'est faite arnaquée a la possibilité de signaler l'affaire au Seco en déposant une réclamation ou d'émettre elle-même une plainte pénale ou civile. Dans l'hypothèse d'une plainte pénale, des formulations types peuvent être reprises directement du dépliant pour l'argumentaire juridique. Dans ce contexte, des explications sont également fournies concernant les nouvelles dispositions de la LCD au 1<sup>er</sup> avril 2012<sup>4</sup>.

Le dépliant a fait l'objet d'un communiqué de presse le 14 mars 2013. Celui-ci a été incorporé au «Fraud Prevention Month», la campagne de sensibilisation du RICPC qui se tient chaque année durant un mois. Dans le cadre de cette opération, un maximum de membres du réseau mettent en garde contre les pratiques commerciales déloyales et présentent l'action menée conjointement au sein du réseau. ■

Encadré 1

#### Mise en garde contre les pratiques commerciales déloyales

Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2012, le Seco peut informer le public des pratiques déloyales d'une entreprise en la citant nommément. Durant l'année sous revue, il a usé de ce droit à plusieurs reprises. Il a ainsi mis en garde contre quatre sites Internet proposant des jeux de hasard illégaux en ligne. Il a également souligné que ces offres étaient sans rapport avec la Suisse, bien que l'utilisation de ses armoiries et de nombreuses indications concernant notre pays puissent le faire croire. En outre, le Seco a mis en garde contre un arnaqueur à l'annuaire qui envoie ses formulaires par fax. En Suisse, de nombreuses entreprises ont ainsi été invitées à remplir les champs obligatoires, à signer et à renvoyer le formulaire. Or, ce faisant, elles concluent un prétendu contrat d'inscription de deux ans qui coûte 25 francs par mois.