

Achat de cosmétiques : des clients induits en erreur

Le Secrétariat d'État à l'économie (Seco) a déposé l'an passé 23 plaintes pénales et a engagé deux actions civiles pour pratiques commerciales déloyales. L'une de ces actions concerne l'entreprise danoise Lux International Sales. Selon des clients suisses, cette entreprise leur aurait livré des marchandises sans leur accord. *Philippe Barman, Stefan Sonderegger*

Le site internet Stylelux.ch propose des crèmes pour le visage, des gaines amincissantes ou encore des montres de mode. Disponible en allemand et en français, il donne l'impression d'être d'origine suisse. Un simple clic par inadvertance peut avoir des conséquences : plus de 200 personnes ont adressé des réclamations au Secrétariat d'État à l'économie (Seco) pour avoir reçu des marchandises sans avoir passé de commande. De plus, à la livraison, des émoluments et des frais de douane auraient été facturés sans qu'ils aient été mentionnés auparavant.

Ce site appartient à l'entreprise danoise Lux International Sales. Aujourd'hui rebaptisée Digital Sourcing, l'entreprise fait également paraître des annonces publicitaires sur des plateformes de réseaux sociaux comme Facebook et Instagram. En raison des réclamations, le Seco a engagé l'été dernier une action civile auprès du Tribunal de commerce du canton de Berne afin de faire appliquer les dispositions en vigueur sur la transparence. La procédure est en cours. Le tribunal devra

De nombreux clients suisses ont reçu des marchandises sans avoir passé de commande.

déterminer si les pratiques commerciales qui ont été dénoncées contreviennent à la loi fédérale contre la concurrence déloyale (LCD).

Le Seco a intenté une autre action civile en 2017 auprès du Tribunal de commerce du canton de Zurich. Celle-ci porte sur les pratiques commerciales de la plateforme de revente de billets Viagogo et vise à obtenir plus de transparence sur les sites internet de cette entreprise, notamment sur Viagogo.ch. Le client doit par exemple être pleinement informé du fait qu'il acquiert un billet de concert revendu. De plus, le prix final, soit celui à payer effectivement, doit être indiqué dès le début.

En plus de ces deux actions civiles, le Seco a déposé 23 plaintes pénales l'an passé. Des informations à ce sujet sont disponibles à l'adresse www.seco.admin.ch, sous la rubrique «Concurrence déloyale». Dans 27 cas, initiés en partie au cours des années précédentes, une ordonnance pénale, un arrêt ou une décision ont été rendus.

Le Seco peut, au nom de la Confédération, engager des actions civiles ou déposer plainte contre des personnes ou des entreprises qui recourent à des pratiques commerciales déloyales. Il ne peut toutefois agir que si ces pratiques mettent en danger les intérêts économiques de plusieurs personnes en Suisse ou entachent la réputation de notre pays à l'étranger.

Avant d'engager une action, le Seco envoie en principe un avertissement aux entreprises concernées et les invite à prendre position sur la pratique commerciale incriminée. En 2017, 57 entreprises ont reçu un avertissement. Dans 31 cas, il s'agissait de tromperie (y.c. méthodes de vente agressives). Par exemple, une entreprise livrait du matériel de bureau, comme des cartouches d'imprimante, sans qu'aucune commande ait été passée.

Appels publicitaires en recul

La grande majorité des réclamations enregistrées par le SECO l'an passé portaient



KEystone

sur des appels publicitaires. Près de 16 000 des 17 696 réclamations concernaient des appels publicitaires non sollicités (voir *illustration* et *encadré*). La plupart des personnes ont dénoncé le non-respect de leur souhait de ne pas recevoir de la publicité (astérisque).

Par rapport à l'année précédente, le nombre de réclamations a diminué d'environ 8000. Ce résultat découle, d'une part, d'une mesure technique mise en place par Swisscom: depuis novembre 2016, l'opérateur offre la possibilité de bloquer sur les ré-

seaux fixe et mobile les numéros de centre d'appels publicitaires. D'autre part, les efforts d'autorégulation de la branche de l'assurance maladie semblent porter leurs fruits. Depuis 2016, les membres des associations faïtières Santésuisse et Curafutura s'engagent à ne plus acquérir de clients par le biais d'appels publicitaires.

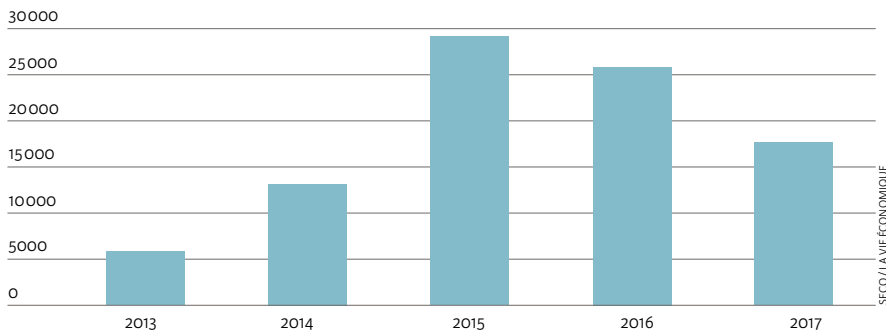
Si les réclamations enregistrées en Suisse ont diminué, celles provenant de l'étranger ont doublé pour atteindre 570. Cette hausse tient principalement aux réclamations déposées par des utilisateurs de la plateforme Via-

gogo, notamment depuis la France (211), la Grande-Bretagne (67) et l'Australie (47).

Sur l'ensemble des réclamations déposées en 2017, 16 729 émanaient de particuliers et 967 d'entreprises.

La révision partielle prévue de la loi sur les télécommunications (LTC) devrait améliorer la situation des utilisateurs: le Conseil fédéral entend obliger les fournisseurs de services de télécommunication à introduire un filtre pour les appels publicitaires indésirables. De plus, il est prévu de créer dans la LCD une base légale formelle afin de permettre au Ministère public ou au tribunal de révoquer et de bloquer des noms de domaine .ch et .swiss ainsi que des numéros de téléphone.

Réclamations enregistrées par le Seco (2013–2017)



Objet des réclamations en 2017 (total: 17 696)

- | | |
|--|--|
| 1 Appels publicitaires, malgré l'astérisque (14 348) | 11 Clauses abusives (40) |
| 2 Appels publicitaires, sans l'astérisque (1426) | 12 Loteries/promesses de gain (39) |
| 3 Tromperie (858) | 13 Systèmes boule de neige (20) |
| 4 Arnaques à l'annuaire (218) | 14 Voyages publicitaires/manifestations publicitaires (14) |
| 5 Non spécifié (217) | 15 Méthodes de vente agressives (8) |
| 6 Arnaques sur internet (130) | 16 Dissimulation du numéro de l'appelant ou « spoofing » (4) |
| 7 Arnaques au paiement préalable (122) | 17 Santé (3) |
| 8 Vente par correspondance (118) | 18 Crédit à la consommation (3) |
| 9 Pollupostage ou « spamming » (82) | |
| 10 Services à valeur ajoutée (46) | |



Philippe Barman
Avocat, secteur Droit, Secrétariat d'État à l'économie (Seco), Berne



Stefan Sonderegger
Rédacteur à *La Vie économique*