

Tableau 1: Objet des réclamations en 2017

Appels publicitaires vers des numéros avec astérisque	14'348
Appels publicitaires vers des numéros sans astérisque	1'426
Tromperie	858
Arnaque à l'annuaire	218
Non précisé	217
Arnaques sur Internet	130
Arnaques au paiement préalable	122
Vente par correspondance	118
Pollupostage («spam»)	82
Services téléphoniques à valeur ajoutée	46
Clauses générales abusives	40
Loteries/promesses de gain	39
Systèmes boule de neige	20
Excursions/manifestations publicitaires	14
Méthodes de vente agressives	8
Contrefaçon de numéro de téléphone (Spoofing)	4
Santé	3
Crédit à la consommation	3
Total	17'696

Tableau 2: Avertissements par domaine

Tromperie (y c. méthodes de vente agressives)	31
Pollupostage («spam») (y c. fax publicitaires)	9
Arnaques à l'annuaire	5
Clauses générales abusives	3
Vente par correspondance	3
Appels publicitaires	2
Loteries/promesses de gain	2
Mentions légales (impressum)	2
Total	57

**Tableau 3: Plaintes pénales par domaine
(2017)**

Tromperie (y c. méthodes de vente agressives)	14
Appels publicitaires	4
Arnaques à l'annuaire	4
Systèmes boule de neige	1
Total	23

**Tableau 4: Ordonnances pénales, arrêts,
jugements**

Appels publicitaires	5
Arnaques à l'annuaire (arrêts)	2
Vente par correspondance	1
Excursions publicitaires	1
Tromperie (y c. méthodes de vente agressives)	4
Pollupostage («spam») (y c. fax publicitaires)	3
Total	16