

# Les plaintes pour pratiques déloyales ne cessent de progresser depuis 2012

Pour la quatrième année consécutive, le nombre de réclamations pour pratiques commerciales déloyales a doublé. Ce sont les démarchages téléphoniques non sollicités en Suisse qui se taillent la part du lion. Ces pratiques ont amené le Seco à déposer plainte pénale contre 51 entreprises. *Philippe Barman*



KEPSTONE

Les démarchages téléphoniques non sollicités sont lassants. Malheureusement, les centrales d'appel ne sont souvent pas identifiables.

En 2015, le nombre de plaintes pour concurrence déloyale déposées auprès du Secrétariat d'État à l'économie (Seco) a doublé par rapport à 2014 (voir *illustration*), passant de 13 235 à 29 186. De ce total, 28 353 émanaient de consommateurs et 824 d'entreprises. Depuis 2012, la part des plaintes provenant de l'étranger n'a cessé de reculer, pour représenter moins de 1 %. Ce sont tou-

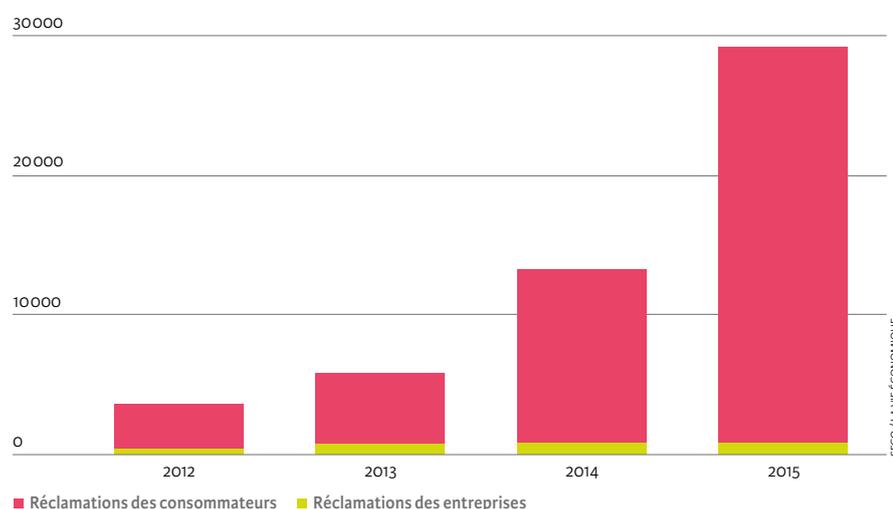
jours les appels téléphoniques vers des numéros signalés par un astérisque dans l'annuaire téléphonique qui suscitent le plus de doléances, puisqu'ils ont motivé près de 28 000 plaintes, soit 97 % du total (voir *tableau 1*).

**Tableau 1. Réclamations par domaines en 2015**

Appels publicitaires vers des numéros avec astérisque	27 908
Appels publicitaires vers des numéros sans astérisque	356
Non précisé	241
Registre du commerce	156
Publicité trompeuse	124
Pollupostage (« spamming »)	122
Loteries/promesses de gain	80
Vente par correspondance	79
Arnaques au paiement préalable	35
Arnaques sur Internet	20
Clauses abusives	20
Systèmes boule de neige	19
Excursions/manifestations publicitaires	9
Méthodes de vente agressives	7
Divers	10
<b>Total</b>	<b>29 186</b>

SECO / LA VIE ÉCONOMIQUE

## Nombre de réclamations : consommateurs, entreprises et total 2012–2015



SECO / LA VIE ÉCONOMIQUE

## Se préserver des appels publicitaires non sollicités



Le Seco a publié une brochure contenant une foule de conseils utiles pour limiter les désagréments occasionnés par le démarchage téléphonique. On peut la télécharger sur le site [www.seco.admin.ch](http://www.seco.admin.ch).

**Tableau 2. Plaintes pénales, avertissements et condamnations par domaine 2015**

Nombre de plaintes pénales	51	Nombre d'avertissements	45	Nombre d'ordonnances pénales et de condamnations	18
Appels téléphoniques	28	Appels téléphoniques	4	Appels téléphoniques	5
Arnaques à l'annuaire	2	Clauses abusives	1	Excursions publicitaires	1
Excursions publicitaires	2	Arnaques sur Internet	5	Publicité trompeuse (y c. méthodes de vente agressives)	11
Publicité trompeuse (y c. méthodes de vente agressives)	16	Vente par correspondance	5	Ésotérisme	1
Pollupostage (y c. fax publicitaires)	1	Publicité trompeuse (y c. méthodes de vente agressives)	25		
Corruption privée	1	Pollupostage (y c. fax publicitaires)	5		
Systèmes boule de neige	1				

SECO / LA VIE ÉCONOMIQUE

### Actions en justice contre 51 entreprises

Le Seco peut, au nom de la Confédération, intenter une action civile ou pénale contre des personnes ou des entreprises pour pratiques commerciales déloyales. Il ne peut, toutefois, agir que dans le cas où des intérêts économiques collectifs en Suisse ou la réputation de notre pays à l'étranger sont menacés.

**Tableau 3. Ordonnances de non-entrée en matière, de classement et de suspension en 2015**

Nombre d'ordonnances de non-entrée en matière, de classement et de suspension (y compris classement aux archives des recherches)	18
Dont appels téléphoniques vers des numéros munis d'un astérisque	12
Nombre d'arrêts prononcés contre les ordonnances de non-entrée en matière (recours du Seco admis)	2

SECO / LA VIE ÉCONOMIQUE

Avant d'introduire l'action en justice, le Seco lance généralement un avertissement pour inviter l'entreprise incriminée à prendre position. Il l'a fait dans 45 cas. Si ce chiffre n'est pas plus élevé, c'est parce que de nombreuses réclamations concernent le démarchage téléphonique non sollicité et que le Seco ne connaît pas l'identité des centres d'appel ou des entreprises qui en sont à l'origine. Dès lors, il ne peut que déposer plainte pénale contre inconnu et confier l'enquête aux autorités de poursuite pénale. Le Seco a introduit un total de 51 plaintes pénales (voir *tableau 2*), dont 28 contre des appels téléphoniques vers des numéros signalés par un astérisque et 16 pour pratiques commerciales trompeuses. À de nombreuses reprises, le Seco a aussi convaincu des entreprises de télécommunication de supprimer des numéros dont il était fait un usage abusif, sous la menace d'une action en justice. Ses plaintes pénales ont abouti dans 18 cas à des condamnations, les prévenus ayant été condam-

nés au paiement d'une amende. Dix-huit autres affaires se sont conclues par une non-entrée en matière, un classement ou une suspension; il s'agissait pour douze d'entre elles d'appels publicitaires vers des numéros signalés par un astérisque (voir *tableau 3*). Dans deux affaires, à la suite d'un recours déposé par le Seco, le tribunal pénal compétent a révoqué l'ordonnance de non-entrée en matière du ministère public et enjoint à celui-ci de reprendre l'enquête.



**Philippe Barman**

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