Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Département fédéral de l'économie, de la formation et de la recherche DEFR
Secrétariat d'Etat à l'économie SECO

Attention à l'arnaque à l'annuaire !

De quoi s'agit-il ?

Il arrive régulièrement à des entreprises de conclure sans le vouloir des contrats à titre onéreux pour leur inscription dans un annuaire professionnel d'utilité douteuse. Sachez que lire le formulaire d'inscription en diagonale et le signer sans une lecture attentive peut réserver de désagréables et coûteuses surprises.

La loi fédérale contre la concurrence déloyale (LCD ; RS 241), prévoit deux dispositions spécifiques (art. 3 al. 1 let. p et q LCD) pour protéger les personnes lésées par une arnaque à l'annuaire.

Comment ces arnaques sont-elles conçues ?

Offres non sollicitées pour l'inscription dans un annuaire

Les courriers et courriels publicitaires proposant l'inscription dans un annuaire sont souvent envoyés en masse et sous forme de formulaires (ex : plan de ville, annuaire qui recense les entreprises actives dans un certain domaine).

L'adresse professionnelle est déjà pré-imprimée sur le formulaire. Pour figurer dans l'annuaire, le destinataire du courrier doit vérifier si son adresse professionnelle est correcte, la corriger le cas échéant et indiquer les prestations et produits qu'il propose.

Généralement, le texte et la présentation du formulaire mêlent si habilement les prestations payantes et gratuites que le lecteur inattentif y voit une offre gratuite dans son intégralité. Il signe alors, sans l'examiner, le formulaire qui s'avère après coup être un contrat coûteux.

En effet, les clauses du contrat, utilisant la plupart du temps des expressions lourdes et n'apparaissant qu'en petits caractères, ont des effets indésirables : la signature et l'envoi du formulaire reviennent à conclure un contrat qui peut porter sur une durée minimale d'un à trois ans. Les frais annuels se situent entre 300 et 1700 francs ou euros.

Quiconque fait de la publicité, par le biais de formulaires d'offre, pour l'inscription dans des répertoires de toute nature ou la publication d'annonce doit obligatoirement mentionner en grands caractères, à un endroit bien visible et dans un langage compréhensible (art. 3 al. 1 let. p LCD):

- le caractère onéreux et privé de l'offre
- la durée du contrat
- le prix total pour la durée du contrat
- la diffusion géographique, la forme, le tirage minimum et la date limite de la publication du répertoire ou de l'annonce.

Ces critères doivent également être respectés pour les offres d'inscription proposées dans le cadre d'un démarchage ou par téléphone et/ou courriel (voir ci-dessous).

Le démarchage

Dans certains cas, des démarcheurs se rendent spontanément auprès des entreprises. La signature du formulaire sans examen préalable peut réserver de désagréables surprises.

Certains démarcheurs affirment que l'inscription est gratuite, d'autres font croire que la signature est uniquement destinée à mettre à jour les données figurant dans l'annuaire professionnel ou à confirmer leur exactitude. Il arrive aussi régulièrement aux démarcheurs de prétendre que la signature leur permet simplement de prouver qu'ils sont passés auprès de l'entreprise concernée.

Faire entièrement confiance aux propos des démarcheurs et signer les documents qu'ils présentent sans les examiner comporte le risque de conclure un contrat portant sur plusieurs années et engendrant des frais considérables.

Les appels téléphoniques et courriels non sollicités

Bon nombre de prestataires téléphonent ou envoient de courriels aux entreprises pour les inciter à signer un contrat ou pour vérifier l'exactitude des données, en leur faisant croire qu'il en existe déjà un. Si la personne ne se montre pas disposée à « reconduire le contrat », on lui demande de signer et de retourner le formulaire envoyé par courriel afin de résilier le contrat. Or signer et renvoyer le formulaire équivaut à conclure un contrat à titre onéreux.

Les factures dissimulant une offre d'inscription

Il arrive que des prestataires indélicats envoient une facture qui dissimule une offre d'inscription dans un annuaire professionnel d'utilité douteuse voire sans valeur, parfois en ajoutant un bulletin de versement. Le destinataire a ainsi l'impression qu'il existe déjà un rapport contractuel, alors que c'est en s'acquittant de la facture qu'il conclut un contrat.

Les nouveaux titulaires de marques ou chefs d'entreprise sont des cibles privilégiées. Le moment choisi pour envoyer la prétendue facture – immédiatement après l'enregistrement de la nouvelle marque ou l'inscription de la nouvelle société dans la Feuille officielle suisse du commerce – n'est pas innocent : il est destiné à induire en erreur les destinataires, qui pensent alors recevoir une facture de l'Institut fédéral de la propriété intellectuelle ou du Registre du commerce de leur canton. Or, en payant le montant réclamé, ils passent un contrat sans s'en apercevoir, alors qu'ils croyaient s'acquitter de l'émolument dû aux organismes compétents.

De telles pratiques sont interdites par l'art. 3 al. 1 let. q LCD lequel prévoit qu'agit de façon déloyale celui qui envoie des factures pour une inscription dans des répertoires de toute nature ou la publication d'annonces sans en avoir reçu le mandat.

Enfin, il est impératif de former le personnel chargé de la réception et celui responsable de l'administration en général, surtout si l'on sait que c'est très souvent ces collaborateurs qui signent par inattention ce type de contrat.

Que faire si vous avez conclu un contrat à titre onéreux en signant un formulaire fallacieux ?

Si vous estimez avoir été induit en erreur, ne payez pas la facture et contestez immédiatement le contrat par courrier recommandé. Selon le droit suisse, vous devez invoquer le motif de contestation dans un délai d'un an au plus tard à compter du moment où l'erreur a été découverte. S'il y a erreur essentielle ou dol, la contestation entraîne l'invalidité du contrat. Il suffit d'envoyer une lettre au prestataire et d'ignorer ses courriers en retour. Cette lettre doit contenir au minimum les termes suivants :

« J'ai été induit en erreur par votre formulaire. Par conséquent, je conteste la validité de tout contrat éventuellement conclu aux motifs d'une erreur essentielle et de dol. Le contrat est donc frappé de nullité. »

Il est à noter toutefois que seul le tribunal compétent peut juger à la lumière de l'ensemble des faits s'il y a vice du consentement et si le contrat est nul. Le juge ne tranchera que si l'une des parties intente une action en justice.

Important : en cas de poursuite, il est impératif de faire opposition dans les dix jours ! La meilleure chose à faire est de former immédiatement opposition auprès du préposé aux poursuites. Ce sera au prestataire de prouver ensuite la conclusion valable du contrat.

Comment agir contre les auteurs d'arnaque à l'annuaire ?

Si on se trouve en Suisse

Il est possible à la personne trompée par une arnaque à l'annuaire d'adresser une réclamation au Secrétariat d'Etat à l'économie (SECO). Celui-ci a mis à disposition sur son site internet un formulaire de plainte (voir indications ci-des- sous).

Le SECO est compétent pour déposer une plainte pénale ou civile lorsque des intérêts collectifs, c'est-à-dire les intérêts de plusieurs personnes, sont menacés ou subissent une atteinte. Il collecte donc les réclamations pour prendre des mesures en cas de récidive. Il ne peut toutefois pas intervenir pour des cas individuels.

La personne trompée par une arnaque à l'annuaire peut également porter plainte pénale pour pratiques commerciales déloyales à un poste de police ou au Ministère public (de préférence du siège de sa société ou du prestataire). Il appartiendra ensuite à la police de transmettre la plainte à l'autorité pénale compétente. Outre la description des faits et les moyens de preuve (formulaire signé et correspondance éventuelle avec l'éditeur de l'annuaire), la plainte déposée auprès de la police devra contenir la conclusion suivante :

Pour l'envoi non sollicité de formulaires d'offres ou la proposition d'inscription par téléphone, courriel ou par démarchage :
« Compte tenu de ce qui précède, je demande que soit ouverte une procédure pénale contre XY pour infraction à l'art. 3 al. 1 let. p de la loi fédérale contre la concurrence déloyale (LCD, RS 241) et qu'une peine adéquate soit prononcée à l'encontre de XY. »

Pour les factures dissimulant une offre d'inscription :

« Compte tenu de ce qui précède, je demande que soit ouverte une procédure pénale contre XY pour infraction à l'art. 3 al. 1 let. q de la loi fédérale contre la concurrence déloyale (LCD, RS 241) et qu'une peine adéquate soit prononcée à l'encontre de XY. »

Par ailleurs, il est possible d'introduire une action civile pour concurrence déloyale auprès du tribunal du siège du prestataire. L'action civile peut également être assortie de prétentions en remboursement et/ou en dommages-intérêts.

Si on se trouve à l'étranger

Les personnes lésées dans leurs intérêts économiques à l'étranger peuvent adresser leurs réclamations au SECO ou déposer une plainte pénale ou introduire une action civile selon la même procédure que pour les personnes se trouvant en Suisse. Si plusieurs personnes sont concernées à l'étranger, le SECO peut déposer une plainte pénale ou intenter une action civile pour obtenir un jugement à l'encontre des auteurs des pratiques commerciales en question. Il ne peut toutefois pas exiger la restitution des sommes déjà versées.

Pas de compétence du SECO pour faire valoir des dommages-intérêts

Le SECO ne peut pas faire valoir des prétentions en remboursement ou en dommages-intérêts, ni pour les personnes vivant en Suisse, ni pour les personnes à l'étranger. Celui qui a perdu de l'argent doit engager lui-même une procédure.

Contact

Secrétariat d'Etat à l'économie SECO
Secteur Droit
Holzikofenweg 36
3003 Berne

Courriel : fair-business@seco.admin.ch

Formulaire de plainte :
www.seco.admin.ch / Pratiques commerciales et déloyales / Déposer une réclamation / Réclamation pour toute autre pratique commerciale déloyale

Lien

Brochure d'information - édition février 2025