



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

# ARNAQUES!



## 1. DE QUOI S'AGIT-IL ?

---

Il est essentiel pour le marché libre que tout un chacun se comporte correctement. Sont interdites les arnaques, les tromperies, et autres pratiques agressives, qui visent à induire leurs victimes en erreur ou à dissimuler des faits essentiels.

Cependant, il y a toujours des acteurs économiques qui tentent de duper les consommateurs et d'autres entreprises et de gagner de l'argent par des offres alléchantes et mensongères et le plus souvent inutiles. Les pratiques abusives les plus courantes sont les suivantes :

- Promesses de gain mensongères
- Soirées et voyages publicitaires
- Offres d'inscription dans des annuaires professionnels, des revues régionales et autres registres
- Offres ésotériques douteuses
- Incitations à rappeler un numéro surtaxé
- Courriers électroniques abusifs (spam) et de phishing
- Livraison de cartouches d'imprimante non commandées
- Offres spéciales cachant un abonnement frauduleux
- Médicaments miracles
- Abus commis dans le cadre de dépannages à domicile
- Arnaques par téléphone
- Démarchage à domicile ou au siège des entreprises

En fonction des circonstances du cas d'espèce, les différents types d'arnaques qui seront présentés pourraient être constitutifs d'une violation de la loi contre la concurrence déloyale (LCD ; RS 241) laquelle vise à protéger notamment les consommateurs et entreprises contre les comportements trompeurs et à garantir une concurrence loyale et pas faussée.

Les chapitres suivants contiennent des exemples tirés de la pratique et des informations qui expliquent comment reconnaître les arnaques, quelles réactions adopter face à de telles offres et quelles démarches – judiciaires ou pas – entreprendre contre ces abus.

Lorsqu'une offre semble trop belle pour être vraie, mieux vaut redoubler de vigilance et l'examiner minutieusement. Et si on est tombé dans le piège, il est important de réagir vite et d'adopter la bonne attitude. Il est souvent plus efficace d'agir soi-même que d'engager de longues procédures juridiques à l'issue incertaine.

## 2. COMMENT SE PRÉSENTENT LES ARNAQUES ?

---

### 2.1 Promesses de gain mensongères

Vous recevez une lettre ou un e-mail vous indiquant que vous avez gagné la somme

incroyable de 100'000 francs car votre adresse a été sélectionnée lors d'un tirage exceptionnel. On vous demande simplement le paiement d'une « petite » participation aux frais (administration, assurance, taxes...). Le plus souvent, l'entreprise en question ne se manifeste plus une fois ce montant versé et le gain n'est jamais remis.

Que faire ?

- Jetez ces envois publicitaires à la poubelle ou supprimez directement ces e-mails !
- Il arrive que les promesses de gain aient lieu par téléphone. Ici aussi, n'entrez pas en matière et repoussez l'offre de l'auteur du coup de téléphone.

## 2.2 Soirées et voyages publicitaires

Un courrier vous informe que vous avez gagné un voyage d'une semaine en Turquie d'une valeur de 2'000 fr., un prix d'un montant de 2'800 fr. ou un magnifique panier garni. Vous pouvez venir retirer votre gain lors d'un souper gracieusement offert organisé au restaurant de la Croix ou dans le cadre d'une excursion gratuite en car dans les Alpes.

En réalité, dans le restaurant ou lors de l'excursion en car, au lieu de recevoir le gain qui vous a été promis,

vous devrez généralement assister à des heures de présentations et de ventes de marchandises diverses.

Souvent, vous quitterez la manifestation après avoir été incité à acheter des marchandises à un prix exagérément élevé.

Que faire ?

- Ne participez pas à un voyage ou une soirée publicitaire car le gain promis ne vous y sera probablement pas versé et on tentera à la place de vous vendre des marchandises ou des prestations à prix surfaits.
- Ne concluez pas de contrats lors d'un voyage ou d'une autre manifestation publicitaire. Cas échéant, demandez des quittances avec le nom du vendeur ainsi que des personnes et des entreprises responsables.
- En tant que consommateur, si vous avez conclu un contrat ou lors d'une manifestation publicitaire liée à une excursion ou à une occasion du même genre (p. ex. souper), vous pouvez invoquer votre droit de révocation dans un délai de 14 jours (art. 40a à 40f CO) de préférence par courrier recommandé.

### 2.3 Offres d'inscription dans des annuaires professionnels, des revues régionales et autres registres

Il arrive régulièrement à des entreprises de conclure sans le vouloir des contrats à titre onéreux pour leur inscription dans un annuaire professionnel, une revue régionale ou dans un registre quelconque. Les prestataires indécents envoient des formulaires d'inscription opaques ou des factures dissimulant des offres d'inscription. Les victimes sont aussi bien des PME que des grandes entreprises, des administrations et des indépendants.

#### Factures cachant une offre d'inscription

Suite à l'enregistrement d'une nouvelle marque ou à l'inscription d'une nouvelle société dans la feuille officielle suisse du commerce, l'entreprise concernée reçoit une offre qui ressemble à une facture et pense à tort qu'elle émane de l'Institut fédéral de la propriété intellectuelle ou du registre du commerce de son canton.

Or, ces factures dissimulent en réalité une offre d'inscription dans un registre ou un répertoire privé et le paiement de la facture revient à conclure un coûteux contrat d'insertion à l'utilité relative.

#### Offres sous forme de facture pour l'enregistrement d'un nom de domaine

Au même titre, certaines sociétés proposent de réserver des noms de domaine pas encore à votre disposition (p. ex. .com, .org, ...) pour votre entreprise en cachant des factures dans l'offre de réservation. Cette dernière prévoit également un coût initial et mensuel très élevé et se relève ensuite complètement inutile. Ces propositions non sollicitées sont envoyées en l'absence de toute relation commerciale préexistante.

#### Formulaires d'inscription opaques

La société visée reçoit un formulaire (par fax, courrier postal ou e-mail) sur lequel son adresse professionnelle est souvent déjà pré-imprimée. On l'invite à « renouveler » son inscription ou à vérifier et corriger ses données.

Les clauses pertinentes (le caractère onéreux et privé de l'offre, son prix et sa durée, etc.) sont habilement dissimulées dans le formulaire et échappent au lecteur pressé.

En réalité, la signature et l'envoi du formulaire a la plupart du temps comme conséquence la conclusion d'un contrat d'inscription à un registre privé qui peut porter sur plusieurs années et engendrer des frais très élevés.

Précaution à prendre :

- Ces offres sont souvent adressées directement au personnel comptable ou au secrétariat chargé des affaires administratives de l'entreprise concernée. Il est recommandé de donner à ces services des instructions pour éviter des surprises désagréables.

Que faire après avoir signé par erreur un de ces formulaires ?

- Déclarez aussitôt à l'auteur de l'offre, par lettre recommandée, que vous avez été trompé par le formulaire/ la facture en question et que vous contestez le contrat pour ce motif, ce qui entraîne son annulation.
- En cas de poursuite, il est impératif de faire opposition au commandement de payer dans les 10 jours dès sa réception.

Le SECO a publié une [brochure](#) spécifique relative aux arnaques à l'annuaire.

## 2.4 Offres ésotériques douteuses

Dans le domaine ésotérique, les auteurs de pratiques trompeuses tentent d'exploiter la faiblesse et la crédulité de victimes potentielles qui ont un faible pour l'astrologie et la voyance. Ils adressent ainsi des lettres fausement personnalisées aux éventuels intéressés. Ceux-ci sont invités à faire confiance aux capacités de voyance

ou autres dons ésotériques de l'auteur de la lettre, qui s'avère généralement être une personne totalement fictive.

Maria du ciel (nom fictif), « clairvoyante puissante », vous promet de gagner 120'000 fr. au prochain tirage de loto grâce au « Cristal vibrant ». Généreuse, elle vous offre le Cristal vibrant gratuitement. La seule chose qu'elle vous demande, c'est une modeste participation de 50 fr. pour couvrir les frais de programmation. Le montant peut être envoyé en liquide ou par chèque dans l'enveloppe de réponse, ou payé par carte de crédit.

Le grand medium Alex Kosma (nom fictif) indique avoir entendu votre cri de détresse car vous êtes dans une situation difficile. Il vous propose de vous libérer des ondes négatives et vous invite à retourner au plus vite le « bon spécial de libération » qui lui permettra de procéder à une « grande cérémonie de purification spirituelle ». Alex Kosma vous confirme qu'il ne vous demande pas d'argent en échange de son aide mais uniquement la somme symbolique de 40 fr. pour participer aux frais de réalisation de votre grande cérémonie.

Que faire ?

- **Ne prenez pas au sérieux ces lettres et jetez-les à la poubelle.**
- **Demandez à l'auteur du courrier d'être rayé de son fichier d'adresses.**

## 2.5 Incitations à rappeler un numéro surtaxé

Par des prétextes fallacieux, les auteurs de ce genre d'arnaque incitent leurs victimes à composer un numéro surtaxé de type 0901. Les escrocs téléphonent à leur victime et leur expliquent qu'elle doit composer un numéro surtaxé pour récupérer un colis à la Poste ou pour bénéficier d'un service de soutien aux personnes âgées. Dans d'autres cas, on promet le gain d'un voyage ou une consultation de voyance gratuite. Là aussi, un numéro surtaxé doit être rappelé pour obtenir le gain.

En réalité, le seul but de ces manœuvres est d'amener la victime à appeler un numéro surtaxé et de la garder en ligne aussi longtemps que possible, afin d'encaisser les frais liés à la communication téléphonique.

Que faire ?

- Seuls les formats de numéros de type 0900, 0901 et 0906 sont susceptibles d'être surtaxés. Lorsqu'on vous invite à rappeler un numéro de type, soyez particulièrement vigilants !
- Si vous avez appelé un numéro 0901 suite à une arnaque de ce type et estimez avoir été trompé, contestez la partie concernée de votre facture téléphonique (avant sa date d'échéance) auprès de votre opérateur et écrivez

au fournisseur du numéro 0901 par courrier recommandé en lui expliquant pourquoi vous refusez de vous acquitter du montant en question. Vous pourrez l'identifier sur le guichet virtuel [www.eofcom.admin.ch](http://www.eofcom.admin.ch) > recherche > numéros individuels.

- Si aucun arrangement n'est possible avec votre opérateur ou le fournisseur du numéro 0901, contactez l'organe de conciliation des télécommunications Ombudscor [www.ombudscor.ch](http://www.ombudscor.ch)
- Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet dans la [feuille d'information](#) de l'Office fédéral de la communication OFCOM intitulée **0900, 0901, 0906 - Ces numéros qui coûtent plus cher.**

## 2.6 Courriers électroniques abusifs (spam) et de phishing

Il s'agit principalement de promesses de gain fallacieuses, de fausses demandes d'aide d'un pseudo ami en difficulté, de propositions d'acquiescer un patrimoine en déshérence, de publicité pour des loteries ou de courriels invitant la victime à mettre à jour ses données personnelles ou la prévenant d'une cyber-attaque sur son ordinateur.

Dans les premiers cas, on fait miroiter aux yeux du destinataire l'éventualité d'un gain important contre le versement d'une somme dérisoire (par rapport au gain). Les expéditeurs apparaissent sous une fausse identité et peuvent se trouver n'importe où dans le monde.

Dans le cas des patrimoines en déshérence, la banque du défunt vous demande de verser une somme d'argent pour payer les frais de transaction et d'exécution pour que vous puissiez acquérir la succession. On vous demande aussi souvent votre numéro de compte. Une fois que vous avez payé, vous ne pouvez plus joindre la personne et votre argent est perdu.

Les tentatives d'acquérir des données personnelles par le biais d'e-mail fallacieuses (phishing) se sont multipliées. La victime est invitée à mettre à jour les données de son profil d'utilisateur ou est avisée que son ordinateur a été victime d'une cyberattaque. Cela n'est évidemment pas le cas et le seul but de l'auteur de l'e-mail est d'obtenir le nom d'utilisateur, mot de passe ou compte bancaire de la victime.

Les auteurs de courriels de ce genre n'hésitent pas à donner une fausse origine. Par exemple, situés à l'étranger, ils donnent une adresse fictive en Suisse, voire l'adresse réelle d'une entreprise suisse sérieuse qui n'a aucun lien avec eux.

Que faire ?

- Effacez sans répondre les courriels.
- Informez la Centrale d'enregistrement et d'analyse pour la sûreté de l'information MELANI et l'Office fédéral de la police FDPOL .

## 2.7 Livraison de cartouches d'imprimante non commandées

Les entreprises victimes de ces arnaques se voient livrer et facturer des cartouches d'encre pour imprimantes qu'elles n'ont pas commandées. Parfois, avant d'envoyer la marchandise, les arnaqueurs contactent par téléphone ou par e-mail les victimes pour s'informer du modèle d'imprimante et toners qu'elles utilisent et cherchent également à obtenir d'autres informations pour envoyer leurs fausses factures et les marchandises.

Les cibles sont généralement des PME, des institutions ou des indépendants. En cas de contestation, les sociétés responsables de ces envois se montrent très agressives et menacent les victimes de poursuites.

Que faire ?

- Ces offres sont souvent adressées directement au personnel comptable ou au secrétariat chargé des affaires administratives de l'entreprise concernée. Il est recommandé de donner à ces services

des instructions pour éviter des surprises désagréables.

- Si vous recevez une facture pour une marchandise non commandée, contestez-la par lettre recommandée en expliquant que vous n'avez rien commandé.
- Si de la marchandise non commandées est livrée, refusez la livraison.
- Si la livraison a déjà eu lieu, informez l'expéditeur que vous n'avez rien commandé, que vous n'allez pas payer la facture et que vous tenez à sa disposition les marchandises pour qu'il vienne les récupérer (art. 6a CO). La loi n'impose pas le renvoi de la marchandise.
- En cas de poursuite, faites opposition au commandement de payer dans les 10 jours dès sa réception.

Vous recevez un catalogue vous permettant de profiter d'une offre exceptionnelle et d'acquérir le premier exemplaire de la collection « voitures miniatures » au prix promotionnel de seulement 2.90 CHF, frais de port offerts. Suite à un achat en ligne, on vous propose de vous inscrire pour bénéficier d'un chèque de 10 francs à faire valoir lors de votre prochaine commande, etc.

Plusieurs mois après avoir profité d'une de ces offres, vous constatez qu'un prélèvement mensuel de 89 francs a été opéré à votre insu sur votre carte de crédit. En effet, vous n'aviez pas remarqué le texte en petits caractères indiquant qu'à défaut de résiliation, l'offre en question se transformait automatiquement en un abonnement payant après la période d'essai.

## 2.8 Offres spéciales cachant un abonnement frauduleux

Un site de rencontre vous propose une période d'essai gratuite de 20 jours.

Dans le cadre de l'achat d'une marchandise sur un commerce en ligne, la livraison vous est offerte si vous optez pour l'option « livraison luxe ».

Un site internet à contenu réservé aux adultes vous permet de faire un surf d'essai de 30 minutes à CHF 1.- seulement.

Ou alors, trois semaines après la commande de votre voiture miniature, vous en recevez une deuxième, accompagnée d'une facture de CHF 12.50 + CHF 3.90 de frais de port. Une clause « cachée » dans les conditions générales indiquait qu'en profitant de l'offre initiale, vous acceptiez de recevoir automatiquement un nouvel exemplaire de la collection toutes les 4 semaines au prix « régulier ».

Que faire ?

- Soyez toujours prudent lorsqu'on vous propose quelque chose soi-disant gratuitement ou à un prix très attractif. Vérifiez toujours qu'il n'y a pas de conditions cachées. Lisez toujours attentivement les mentions figurant en petits caractères et les conditions générales.
- Réagissez immédiatement en cas d'opération suspecte sur votre extrait de compte et contestez sans attendre la souscription à un abonnement non souhaité pour cause de vice du consentement.
- Demandez le remboursement de l'argent déjà prélevé.
- Retournez l'éventuelle marchandise non désirée.

En cas de litige concernant un achat en ligne, vous pouvez vous adresser à l'Ombudsman de l'E-commerce pour essayer de trouver une solution amiable au différend : [www.konsum.ch/beratung/ombudsstelle-e-commerce](http://www.konsum.ch/beratung/ombudsstelle-e-commerce)

Le [Guide des achats en ligne](#) contient des conseils utiles dans ce domaine. Consultez également la brochure du SECO : [Attention aux arnaques sur Internet !](#)

## 2.9 Médicaments miracles

L'offre publicitaire du « laboratoire universel de Naturothérapie » (nom fictif), reçue dans votre boîte aux lettres, est tentante : Guérissez de l'arthrose grâce aux gélules « Arthroceps Forte ». Ce nouveau médicament exceptionnel à base du champignon bilangaya poussant sur les hauts plateaux tibétains promet sept effets : douleur apaisée, mobilité restaurée, inflammation résorbée, cartilages régénérés, charpente osseuse consolidée, articulations tonifiées et vigueur retrouvée. Le document publicitaire contient en outre des arguments frappants tels que « plus de 150 000 clients nous ont déjà fait confiance », « 99% de satisfaction » et « scientifiquement prouvé ».

En réalité, le fameux « laboratoire » se limite à une case postale pour recueillir les commandes et les paiements ; quant au soi-disant médicament miracle, il est totalement inefficace, voire même dangereux, n'ayant fait l'objet d'aucun test ni autorisation de mise sur le marché.

Que faire ?

- Ne prenez pas au sérieux ces lettres et jetez-les à la poubelle.
- Demandez à l'auteur du courrier d'être rayé de son fichier d'adresses.

## 2.10 Abus commis dans le cadre de dépannages à domicile

La nuit tombée, vous rentrez chez vous mais vous ne retrouvez plus vos clés. Vous appelez alors le premier dépanneur que vous trouvez sur Internet et suite à son intervention, vous vous apercevez que la facture est très salée. La société vous a facturé un long trajet pour se rendre à votre domicile, alors qu'elle semblait être située dans votre ville et les frais sont hors proportion par rapport aux travaux effectués.

### Que faire ?

- Avant toute intervention, demandez un devis, y-compris les éventuels frais de déplacement.
- Méfiez-vous des prospectus déposés dans les boîtes aux lettres ou des premiers résultats qui s'affichent lors de la recherche d'une société de dépannage sur Internet ; n'utilisez pas ces numéros.
- Prévoyez une liste de numéros d'urgence, en privilégiant les professionnels disposant d'un commerce dans le voisinage et vérifiez que le siège de l'entreprise soit effectivement proche de chez vous.

## 2.11 Arnaques par téléphone

Vous recevez un appel provenant de France ou de Belgique pour vous signaler que votre conjoint (entretiens décédé) avait commandé 24 bouteilles de vin il y a 3 ans qui sont maintenant prêtes pour être livrées. Le vendeur prétend disposer de l'enregistrement téléphonique et de la preuve de l'achat et vous menace de manière agressive d'engager des poursuites ou de faire appel à une société de recouvrement en cas de non-paiement. Bien que vous contestiez toute commande, vous recevez quelques jours après la facture – très salée – ou une mise en demeure de la part d'un bureau d'encaissement.

### Que faire ?

- Si vous n'avez pas conclu de commande, coupez court et terminez l'appel.
- Demandez à l'appelant de supprimer vos coordonnées de sa base de données et indiquez clairement que vous ne voulez plus être contacté.
- Refusez l'éventuelle livraison de marchandise et ne payez surtout pas la facture relative à une prétendue commande jamais effectuée.
- Voir également les conseils fournis au [chapitre 2.7](#) ci-dessus.

NB : les appels publicitaires sont en principe admis par la loi, sauf si la personne a exprimé sa volonté de ne pas être dérangée par ces appels en faisant apposer l'astérisque à côté de son numéro dans l'annuaire téléphonique. Or, un très grand nombre de call-center ne respecte pas ce souhait et procède de manière insistante et systématique au démarchage par téléphone, contrevenant ainsi à la loi contre la concurrence déloyale. Le SECO a publié une [brochure](#) spécifique sur la problématique des appels publicitaires non sollicités.

## 2.12 Démarchage à domicile ou au siège des entreprises

Un démarcheur se présente à la porte de votre entreprise et vous propose un contrat pour la création et l'hébergement du site Internet de votre PME. Il s'agit d'une offre « exceptionnelle » qui n'est valable qu'aujourd'hui !

Or, le fait que le prix écrit à la main sur l'offre est le coût mensuel et non total est caché de manière astucieuse en petits caractères dans les conditions générales. Le contrat a une durée minimale très longue et les conditions de résiliation sont très compliquées.

Le représentant d'une société de systèmes d'alarme se rend chez vous et vous « informe » que le nombre de cambriolages a explosé ces derniers temps dans votre région. Il vous propose alors d'installer gratuitement un système d'alarme à votre domicile.

Or, si l'installation est bien gratuite, le contrat prévoit des redevances mensuelles de raccordement exorbitantes et porte sur une très longue période.

Que faire ?

- Si vous n'êtes pas intéressé, ne permettez pas aux démarcheurs de se rendre à votre domicile ou dans votre entreprise.
- Méfiez-vous de la gratuité des offres et des conditions particulièrement favorables valables « seulement aujourd'hui ».
- Ne vous laissez pas mettre sous pression par le démarcheur et lisez attentivement les offres et contrats qui vous sont soumis ainsi que les conditions générales annexées.
- En tant que consommateur, si vous avez conclu un contrat à votre domicile vous pouvez invoquer votre droit de révo- cation dans un délai de 14 jours ([art. 40a à 40f CO](#)) de préférence par courrier recommandé.

### 3. A QUI DÉNONCER CES ARNAQUES ?

---

#### 3.1 Autorités judiciaires pénales ou civiles

La personne trompée par une arnaque peut porter plainte pénale pour pratiques commerciales déloyales auprès de n'importe quel poste de police. Il appartiendra ensuite à la police de transmettre la plainte à l'autorité pénale compétente.

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

#### 3.2 Secrétariat d'Etat à l'économie (SECO)

Les personnes lésées par des pratiques commerciales déloyales peuvent adresser leurs réclamations au SECO. Le SECO peut engager une action civile ou déposer une plainte pénale contre des personnes ou entreprises en Suisse qui enfreignent la LCD, notamment lorsque la réputation de la Suisse à l'étranger est menacée et les personnes dont les intérêts économiques sont touchés résident à l'étranger ou lorsque les intérêts de plusieurs personnes ou d'autres intérêts collectifs sont menacés ou subissent une atteinte.

Sur son site internet, le SECO met à disposition un [formulaire](#) pour le dépôt de réclamations contre des pratiques commerciales déloyales et des [brochures](#) thématiques dans le domaine de la loi contre la concurrence déloyale.

NB : Le SECO ne peut pas intervenir dans des cas individuels de non-respect de la LCD et n'est pas compétent pour faire valoir des prétentions en dommage-intérêts ou en réparation, ni en son nom ni en celui des victimes de pratiques commerciales déloyales. Quiconque a perdu de l'argent en raison de pratiques commerciales déloyales doit effectuer lui-même les démarches judiciaires pour obtenir la restitution du montant perdu.

Secrétariat d'Etat à l'économie (SECO)

Holzlikofenweg 36, 3003 Bern

Tél. : 058 462 77 70

Fax : 058 464 09 56

E-mail : [fair-business@seco.admin.ch](mailto:fair-business@seco.admin.ch)

[www.seco.admin.ch](http://www.seco.admin.ch) > [Pratiques commerciales et publicitaires](#) > [Concurrence déloyale](#)

#### 3.3 Organisations de protection des consommateurs

Les organisations de protection des consommateurs ont également qualité pour agir de par la loi. Il est donc possible de leur soumettre un cas afin qu'elles in-

terviennent contre ces arnaques. Celles-ci mettent à disposition des formulaires prévus à cet effet sur leur site internet.

En Suisse, les organisations nationales suivantes ont principalement qualité pour intenter une action.

### **ACSI**

Associazione consumatrici e consumatori della Svizzera italiana

Strada di Pregassona 33, 6963 Pregassona

Tél. : 091 922 97 55

Fax : 091 922 04 71

E-mail : [acsi@acsi.ch](mailto:acsi@acsi.ch)

[www.acsi.ch](http://www.acsi.ch)

Permanence téléphonique: 091 923 53 23

### **FRC**

Fédération romande des consommateurs (FRC)

Secrétariat général

Rue de Genève 17, CP 6151,

1002 Lausanne

Tél. : 021 331 00 90

Fax. : 021 331 00 91

E-mail : [info@frc.ch](mailto:info@frc.ch)

[www.frc.ch](http://www.frc.ch)

Permanence téléphonique :

Membres FRC : 0848 575 105 (8ct/min)

Non membres : 0848 575 105 (8ct/min)

s'il s'agit du premier conseil, puis pour les

conseils suivants : 0900 575 105 (2fr.85/

min)

### **FPC**

Fondation pour la protection des consommateurs FPC

Monbijoustrasse 61, case postale

3000 Berne 23

Tél. : 031 370 24 24

Fax : 031 372 00 27

E-mail : [info@konsumentenschutz.ch](mailto:info@konsumentenschutz.ch)

[www.konsumentenschutz.ch](http://www.konsumentenschutz.ch)

Permanence téléphonique:

Pour les membres: 031 370 24 25, tarif normal, pour les non-membres:

0900 900 440, 2 fr. 90/min

### **KF**

Konsumentenforum kf

Belpstrasse 11, 3007 Berne

Tél. : 031 380 50 30

Fax : 031 380 50 31

E-mail : [forum@konsum.ch](mailto:forum@konsum.ch)

[www.konsum.ch](http://www.konsum.ch)

Permanence téléphonique en Suisse allemande: 0848 383 383 (tarif normal)

## **3.4 Autres organismes**

### **Associations professionnelles et économiques**

La loi accorde aussi un droit d'intenter une action aux associations professionnelles et économiques dont les statuts autorisent à défendre les intérêts de leurs membres.

### Commission suisse pour la loyauté

Il est possible de dénoncer une communication commerciale que l'on considère comme déloyale auprès de la Commission suisse pour la loyauté. Il s'agit d'une institution qui a pour but de garantir l'auto-contrôle en matière de publicité. On peut télécharger un formulaire de plainte sur son site.

Commission suisse pour la loyauté

Kappelergasse 14

8022 Zurich

Tél. : 044 211 79 22

Fax : 044 211 80 18

E-mail : [info@lauterkeit.ch](mailto:info@lauterkeit.ch)

[www.faire-werbung.ch](http://www.faire-werbung.ch)

### Comlot

La Commission des loteries et paris (Comlot) veille à ce que la population puisse jouer en Suisse aux jeux de loterie et aux paris sportifs en toute sécurité. Elle homologue les loteries et paris sportifs, surveille le respect de la Loi et Ordonnance sur les loteries et donne des informations et conseils pour les questions de jeux d'argent. Vous pouvez informer (même en forme anonyme) la Comlot d'une loterie, concours ou pari sportif que vous soupçonnez d'être illégal sur son portail d'annonce.

Commission des loteries et paris

Schauplatzgasse 9

3011 Berne

Tél. : 031 313 13 03

Fax. : 031 313 13 00

E-mail : [info@comlot.ch](mailto:info@comlot.ch)

[www.comlot.ch](http://www.comlot.ch)

## 4. OÙ TROUVER DES INFORMATIONS ET CONSEILS SUPPLÉMENTAIRES ?

### Bureau de la consommation (BFC)

Le Bureau de la consommation exerce une tâche de relais entre les consommateurs et l'administration. Il met à disposition un formulaire de renseignement sur son site. Par ce biais, les consommateurs peuvent exprimer au Bureau leurs problèmes. Le Bureau peut ensuite leur donner un premier avis et/ou les renvoyer aux organes compétents. Le Bureau évalue aussi l'acuité des problèmes et peut identifier d'éventuelles lacunes, que ce soit au niveau de la loi ou de son exécution.

Bureau fédéral de la consommation

Bundeshaus Ost

3003 Berne

Tél. : 058 462 20 00

E-Mail : [konsum@bfc.admin.ch](mailto:konsum@bfc.admin.ch)

[www.konsum.admin.ch](http://www.konsum.admin.ch)

Permanence téléphonique : 058 462 20 00

## Prévention Suisse de la Criminalité (PSC)

La PSC est un service intercantonal spécialisé dans les domaines de la prévention de la criminalité et de la promotion de la sûreté. Rattachée à la Conférence des directrices et directeurs des départements cantonaux de justice et police (CCDJP), la PSC est gérée par une commission permanente de la CCDJP, la Commission de direction de la Prévention Suisse de la Criminalité. La Prévention Suisse de la Criminalité compte cinq collaborateurs, qui travaillent à la Maison des cantons à Berne.

Sur le site de la PSC vous trouverez différents dossiers et beaucoup d'informations concernant les plus fréquentes infractions pénales et formes d'escroquerie.

Prévention Suisse de la Criminalité

Maison des cantons

Speichergasse 6

Case postale

3001 Berne

Tél. : 031 320 29 50

Fax : 031 320 29 55

E-mail : [info@skppsc.ch](mailto:info@skppsc.ch)

[www.skppsc.ch](http://www.skppsc.ch)

## 5. A QUI S'ADRESSER EN CAS D'ARNAQUES COMMISES DEPUIS L'ÉTRANGER ?

---

En cas d'arnaque commise par une société ou personne étrangère, le SECO n'a pas de compétence d'intervention. Une personne résidant en Suisse victime d'une arnaque commise depuis l'étranger peut s'adresser directement à l'autorité nationale compétente du pays en question, en passant par le site du RICPC (Réseau international de contrôle et de protection des consommateurs, [www.icpen.org](http://www.icpen.org)). Le RICPC est un réseau informel qui regroupe plus de 60 Etats pour lutter contre les arnaques transfrontalières.

En outre, en cas d'arnaque internationale en ligne, il est possible de remplir un formulaire de plainte directement sur le site [www.econsumer.gov](http://www.econsumer.gov). La plateforme Econsumer.gov, créé par des membres du RICPC pour lutter contre les arnaques dans les transactions électroniques, réunit aujourd'hui 35 organismes de protection dans le monde entier. Ce site contient également des informations utiles pour les consommateurs qui veulent faire des transactions par Internet.

SECO Secteur Droit

Holzikofenweg 36, 3003 Berne

Tel. +41 58 462 77 70,

Fax +41 58 464 09 56

3.2018

[www.seco.admin.ch](http://www.seco.admin.ch)

[fair-business@seco.admin.ch](mailto:fair-business@seco.admin.ch)