

Des réclamations pour concurrence déloyale en baisse

Les réclamations pour concurrence déloyale transmises en 2016 au Secrétariat d'État à l'économie (Seco) ont baissé de 11 % par rapport à l'année précédente. La majorité d'entre elles concernent toujours les appels publicitaires non sollicités. Le Seco a rédigé une lettre de mise en garde dans 76 cas et intenté une action pénale dans 27 cas. *Philippe Barman*

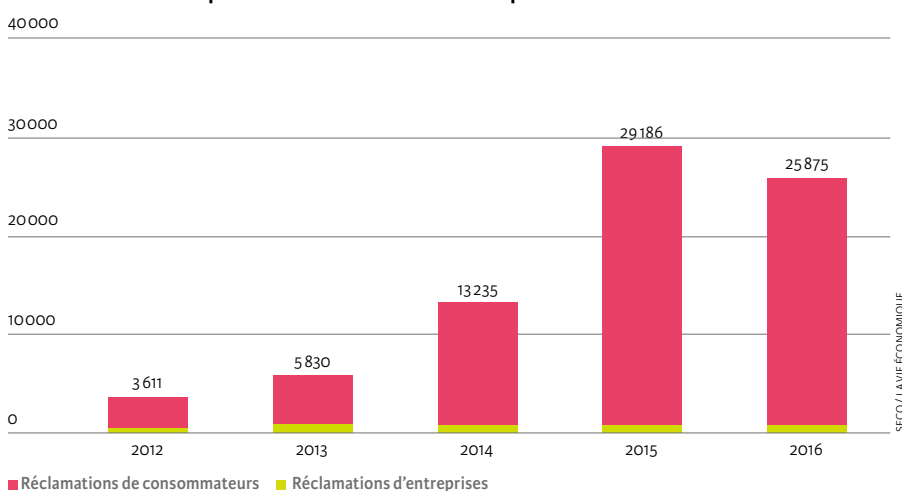
L'an dernier, le Secrétariat d'État à l'économie (Seco) a reçu 25 875 réclamations pour concurrence déloyale. On observe ainsi, pour la première fois, une baisse depuis l'introduction en 2012 du droit d'intenter une action contre des pratiques commerciales déloyales dont les effets se déploient en Suisse. Le Seco en avait encore enregistré plus de 29 000 en 2015 (voir *illustration 1*). Parmi les réclamations soumises l'an dernier, 25 009 émanaient de consommateurs et 866 d'entreprises. Comme en 2015, seul un petit nombre d'entre elles provenaient de consommateurs et d'entreprises à l'étranger : 229 pour être précis. Le Seco peut, au nom de la Confédération, intenter une action contre des entreprises dont les pratiques commerciales déloyales portent atteinte aux intérêts collectifs¹.

Quelque 24 000 appels publicitaires non sollicités

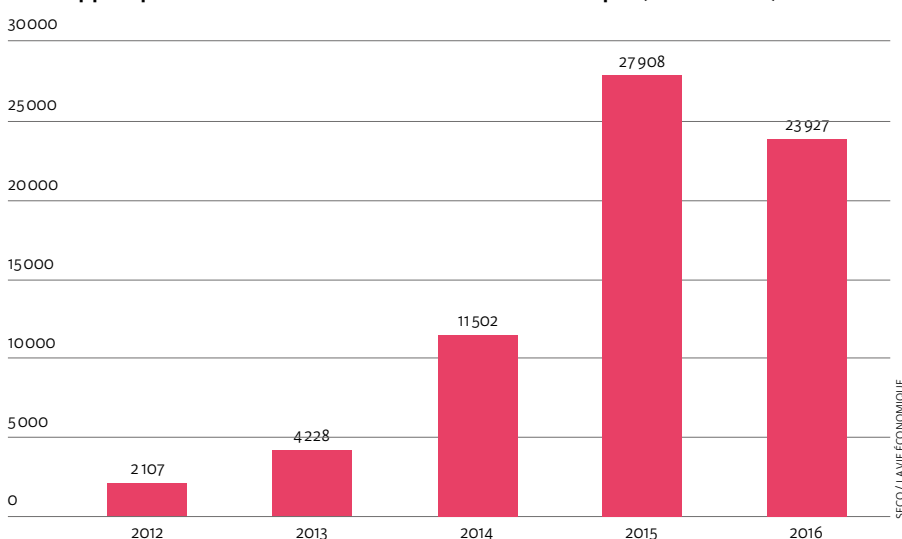
Il est prématuré de parler d'un retournement de tendance, car le niveau élevé des réclamations reste inchangé. Avec près de 24 000 cas (voir *tableau 1* et *illustration 2*), les appels publicitaires non sollicités représentent toujours l'écrasante majorité des réclamations. Suivent 353 plaintes pour pratiques commerciales trompeuses, 184 pour arnaques à l'annuaire et 117 concernant la vente par correspondance.

Par rapport à l'année dernière, le nombre de plaintes concernant les appels publicitaires non sollicités a diminué d'environ 4000. Il est, toutefois, impossible de préciser les raisons de la baisse. Les nombreuses plaintes pénales portées par le Seco ont montré que la procédure judiciaire, à elle seule, ne permet pas de venir à bout du démarchage

III. 1. Réclamations par consommateurs et entreprises



III. 2. Appels publicitaires vers des numéros avec astérisque (2012 – 2016)



téléphonique violant la loi contre la concurrence déloyale.

Le domaine de l'assurance-maladie est tout particulièrement touché par les appels publicitaires non sollicités. Il faut donc saluer l'effort des deux organisations professionnelles Santésuisse et Curafutura qui, en accord avec la nouvelle loi sur la surveil-

lance de l'assurance-maladie entrée en vigueur début 2016, ont prévu de nouvelles normes de qualité. Celles-ci interdisent d'acquérir de nouveaux clients au moyen d'appels publicitaires. L'avenir montrera si cette mesure est efficace.

Les excursions publicitaires n'ont suscité que 17 plaintes, ce qui est faible. Ce type

¹ Art. 10, al. 3, de la loi fédérale contre la concurrence déloyale, RS 241 (LCD).

Tableau 1. Objet des réclamations en 2016

Appels publicitaires vers des numéros avec astérisque	23 927
Appels publicitaires vers des numéros sans astérisque	607
Publicité trompeuse	353
Non précisé	266
Arnaques à l'annuaire	184
Arnaques au paiement préalable	134
Vente par correspondance	117
Pollupostage (« spamming »)	78
Clauses abusives	57
Loteries/promesses de gain	49
Systèmes boule de neige	28
Arnaques sur Internet	25
Services décomptés via le mobile (services à valeur ajoutée)	22
Excursions/manifestations publicitaires	17
Méthodes de vente agressives	5
Ésotérisme	3
Santé	3
Total	25 875

SECO/LA VIE ÉCONOMIQUE

Tableau 2. Avertissements par domaine

Clauses abusives	39
Tromperie (y c. méthodes de vente agressives)	29
Appels publicitaires	4
Arnaques à l'annuaire	3
Fax publicitaires	1
Total	76

SECO/LA VIE ÉCONOMIQUE

Tableau 3. Plaintes pénales par domaine (2016)

Tomperie (y c. méthodes de vente agressives)	15
Appels publicitaires	6
Excursions publicitaires	2
Fax publicitaires	1
Systèmes boule de neige	2
Corruption privée	1
Total	27

SECO/LA VIE ÉCONOMIQUE

Tableau 4. Ordonnances pénales, arrêts, condamnations

Appels publicitaires	7
Arnaques à l'annuaire (arrêts)	4
Tromperie	6
Pollupostage (« spamming »)	2
Total	19

SECO/LA VIE ÉCONOMIQUE



SHUTTERSTOCK

Les centrales d'appel peuvent être bloquées sur un mobile.

de déplacements avec pause-café vise avant tout les personnes d'un certain âge. On veut les inciter, en les faisant changer d'air, à acheter des produits à un prix surfait. Dans cette catégorie, les procédures pénales engagées par le Seco ont fait sensiblement baisser le nombre de plaintes au cours des cinq dernières années. En 2012, il y en avait encore 564.

Le Seco a déposé 27 plaintes pénales

En 2016, le Seco a adressé une lettre de mise en garde à 76 entreprises (voir *tableau 2*) et déposé une plainte pénale dans 27 cas (voir *tableau 3*). Quinze de ces plaintes visaient des pratiques commerciales trompeuses, six des appels publicitaires vers des numéros signalés par un astérisque, les autres des excursions publicitaires et des systèmes boule de neige (2 chacun) ainsi que des fax publicitaires et de la corruption privée (1 chacun).

Sur 19 procédures, sept ordonnances pénales ont été prononcées pour des cas d'appels publicitaires, tandis que les pratiques commerciales trompeuses ont donné lieu à six jugements et arrêts.

Trois affaires se sont soldées par un acquittement et dans un cas, le jugement cantonal de dernière instance a été annulé par le Tribunal fédéral. L'an dernier, 18 autres affaires se sont conclues par une non-entrée en matière, un classement ou une suspension.



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