



Speaking Notes

Date

15 mai 2008

Les acteurs du marché et leur droit à des méthodes de vente loyales

Jean-Daniel Gerber, secrétaire d'Etat et directeur du SECO

Pour qu'un système de concurrence fonctionne, il est indispensable que les concurrents et les acheteurs à tous les échelons, les consommateurs y compris, ne soient pas induits en erreur par des faux signaux comme des publicités mensongères ou des méthodes de vente trompeuses. Ces perturbations du marché faussent le jeu de la concurrence. La loi contre la concurrence déloyale (LCD) qualifie par conséquent une série de pratiques commerciales d'illicites, du fait qu'elles faussent les relations concurrentielles.

En citant les comportements malhonnêtes, la LCD veut protéger les acteurs du marché contre les pratiques commerciales déloyales. Cette protection est toutefois plutôt théorique. L'application de la loi incombe en effet aux partenaires privés. Ces derniers n'entreprennent des actions sur le plan civil ou pénal que lorsque des intérêts personnels et économiques importants sont en jeu. Par contre, personne ne se mobilise pour défendre l'intérêt public consistant à maintenir une concurrence équitable et pour promouvoir la « concurrence loyale » en tant qu'institution. Le droit du SECO d'intervenir en cas de pratiques commerciales déloyales se limite aux faits qui portent atteinte à la réputation de la Suisse à l'étranger, c'est-à-dire aux pratiques commerciales déloyales exercées depuis la Suisse qui visent des personnes à l'étranger.

800 réclamations concernant des pratiques commerciales déloyales en 2007

En 2007, près de 800 réclamations pour concurrence déloyale ont été déposées auprès du SECO. A peine 90 d'entre elles provenaient de la Suisse ; près de 700 émanaient de l'étranger. Ces dernières sont parvenues au SECO par le biais des représentations suisses à l'étranger, des autorités homologues à l'étranger ou alors directement. On constate une baisse des réclamations enregistrées par rapport à l'année 2006 (env. 1100), qui s'explique ainsi : suivant notre recommandation, l'autorité française en matière de concurrence n'a plus transmis les réclamations de PME ou de consommateurs français contre des entreprises suisses qui font déjà l'objet d'une procédure civile ou pénale ouverte par le SECO. Pour cette raison, le nombre de réclamations émanant de la France est passé de 320 en 2006 à 55 en 2007. Cette baisse du nombre de réclamations s'explique aussi par le fait que des mandats de répression ont été décernés, fin 2006 dans le canton de Vaud et début 2007 dans le canton de St-Gall, contre plusieurs personnes impliquées dans des envois en masse déloyaux en France et en Angleterre. L'action du SECO porte ses fruits : suite à la saisie de comptes, de chèques et de cases postales et au démantèlement de sociétés-écrans, il a enregistré une baisse du nombre de réclamations. Pour des motifs de protection des données, nous ne pouvons pas nommer les responsables directs. Les entreprises fictives mises en cause sont toutefois citées dans la documentation de presse.

Arnaques sur l'internet en augmentation

Le nombre de réclamations concernant des fraudes dans les transactions électroniques reste important. Elles proviennent exclusivement de l'espace germanophone (Allemagne, Autriche et Suisse) ; les victimes sont avant tout des jeunes. Les sites internet frauduleux concernent principalement la voyance, l'espérance de vie, les tests de QI, les aides pour les devoirs scolaires, les flirts, les titres de transport, la participation à des sondages. Des indications fallacieuses sur les sites mis en cause font croire aux utilisateurs que les offres sont gratuites. Le SECO a fait usage de son droit d'intervention, étant donné que des consommateurs établis à l'étranger ont été victimes de ces pratiques. L'intervention du SECO profite aussi indirectement aux victimes établies en Suisse. Les arnaques sur l'internet, qui sont véhiculées par des pourriels, sont un autre problème. Dernière arnaque en date : des utilisateurs naïfs ont été appâtés sur un site internet contenant des photos de nus ; ils ont reçu, par la suite, une facture de plus de 98 € pour cette prestation non sollicitée.

Arnaques à l'annuaire : source de contrariétés

La majorité des réclamations provenant de l'étranger concerne des formulaires et des méthodes de démarchage, à la fois douteux et peu transparents, proposant l'inscription dans des répertoires. Les entreprises sont incitées à s'inscrire à des annuaires du type « Les Pages Jaunes ». Ces inscriptions, qui ont toutes les apparences de la gratuité, s'avèrent être après coup des contrats à titre onéreux. Ces pratiques ne concernent pas seulement l'étranger : en Suisse aussi, les formulaires de certains distributeurs d'annuaires sont douteux et source de moult contrariétés. Plus de 530 personnes se sont plaintes des méthodes de vente de ces « requins des registres ». C'est pour cette raison que le SECO a publié cette année la brochure « Attention à l'arnaque à l'annuaire ».

Brochure « Attention à l'arnaque à l'annuaire »

Les cibles des arnaques à l'annuaire sont les PME, les grandes entreprises, les administrations et les indépendants. Les méthodes de démarchage sont nombreuses. Les plus courantes sont les suivantes :

- Envois publicitaires
- Appels téléphoniques ou fax non sollicités
- Factures dissimulant une offre d'inscription
- Visites de démarcheurs

Les méthodes de vente que dénonce la brochure se caractérisent par le fait que les cibles sont incitées à conclure un contrat sans le vouloir. Une fois en possession du formulaire signé, les démarcheurs n'ont plus qu'à faire fructifier la signature. Ils essaient, en usant de factures ou de menaces, en ayant recours à des bureaux de recouvrement et à des avocats, d'encaisser le prix de l'inscription, excessif en comparaison avec la prestation. La tactique consiste aussi à demander des paiements par tranches ou une indemnité pour rupture de contrat. Une méthode toujours plus répandue – et difficile à détecter par des tiers – consiste, pour les éditeurs d'annuaires, à collaborer, pour l'encaissement de la créance, avec des sociétés de recouvrement faisant partie du même groupe ou qui leur sont liées. La plupart des annuaires publiés par les « requins des registres » sont d'utilité limitée. On ne peut les commander, sur le marché, que par des moyens compliqués. En général, ils ne sont achetés que par les victimes. Le résultat est donc évident : l'effet publicitaire recherché par l'inscription est nul !

Conclusion : les arnaques à l'annuaire sont une source de grande contrariété pour de nombreuses personnes.

Des pratiques commerciales loyales et transparentes sont garantes du bon fonctionnement d'une économie de marché

Des méthodes commerciales loyales et transparentes sont les conditions du bon fonctionnement d'une économie de marché. Les acheteurs à tous les échelons, consommateurs y compris, ne peuvent assurer la fonction de contrôle qui leur revient que s'ils disposent d'informations transparentes et non falsifiées sur le marché. Ce n'est qu'ainsi qu'ils peuvent avoir une vue d'ensemble objective de l'offre leur permettant de décider en fonction de leurs besoins. La lutte contre les pratiques commerciales déloyales revêt une grande importance en matière de politique de la concurrence et relève de l'intérêt public. La confier uniquement aux particuliers fait l'affaire, dans bien des cas, des arnaqueurs et des escroqueurs. Le SECO prépare actuellement un projet de modification de la LCD à l'intention du Département fédéral de l'économie. Le Conseil fédéral pourrait lancer la procédure de consultation au cours du mois de juin 2008.

Liens vers les brochures du SECO « Attention à l'arnaque à l'annuaire », « Attention aux arnaques sur internet » et « Attention ! Arnaque ! » sur le site internet du SECO www.seco.admin.ch :

<http://www.seco.admin.ch/themen/00645/00653/index.html?lang=fr>