

Que peut-on faire contre les arnaques sur internet?

Personnes en Suisse

Quiconque a été trompé par un piège sur internet peut porter plainte pour pratique déloyale au poste de police de son lieu de domicile. 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 (page internet induisant en erreur et correspondance éventuelle avec l'auteur de l'offre), la plainte déposée auprès de la police devrait contenir la formulation finale suivante:

«Eu égard à ce qui précède, je demande que soit ouverte une procédure pénale contre XY pour infraction à l'art. 3, let. b, de la loi fédérale contre la concurrence déloyale (LCD, RS 241) et que soit prononcée une sanction appropriée.»

En relation avec un abonnement SMS payant, vous avez en outre la possibilité d'invoquer une violation de l'art. 11b de l'ordonnance sur l'indication des prix (OIP, RS 942.211) si vous n'avez pas reçu toutes les informations relatives à l'abonnement sur votre téléphone mobile avant la conclusion du contrat et que l'offre n'a pas été acceptée depuis votre téléphone mobile mais, par exemple, depuis un ordinateur.

Par ailleurs, il est possible de déposer une plainte civile pour concurrence déloyale au tribunal de son lieu de domicile. L'action civile peut également être assortie de prétentions financières et en dommages-intérêts.

Personnes à l'étranger

Les personnes résidant à l'étranger qui ont été lésées dans leurs intérêts économiques peuvent adresser leurs réclamations au Secrétariat d'Etat à l'économie (SECO, voir adresse ci-dessous). Si plusieurs personnes sont concernées à l'étranger, le SECO peut déposer une plainte pénale ou intenter une action civile pour obtenir un jugement sanctionnant les auteurs des pratiques commerciales en question. Il ne peut toutefois pas exiger la restitution des sommes déjà versées.

Où obtenir des informations supplémentaires sur les arnaques sur internet et sur les pratiques commerciales trompeuses?

Brochure «Attention! Arnaque!»

www.seco.admin.ch > **Thèmes** > **Thèmes spéciaux**
> **Concurrence déloyale**

Ces SMS qui coûtent

www.bakom.admin.ch > **Services** > **Infos pratiques**
> **Télécommunications** > **Ces SMS qui coûtent**

Sur le plan fédéral, le Secrétariat d'Etat à l'économie et le Bureau fédéral de la consommation sont chargés de traiter les questions relatives aux arnaques sur internet. En cas de question, il est possible d'adresser un courriel à l'une des deux adresses suivantes:

Secrétariat d'Etat à l'économie SECO
Effingerstrasse 1
3003 Berne
Courriel: fair-business@seco.admin.ch

Bureau fédéral de la consommation BFC
Effingerstrasse 27
3003 Berne
Courriel: konsum@gs-evd.admin.ch



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Département fédéral de l'économie DFE
Secrétariat d'Etat à l'économie SECO
Bureau fédéral de la consommation BFC

Attention aux arnaques sur internet!





De quoi s'agit-il?

Même si certaines sont sérieuses, il existe sur internet de nombreuses offres qui ne sont gratuites qu'en apparence. Quelques clics suffisent pour répondre à l'offre proposée. Les conditions générales sont longues, présentées en petits caractères et fastidieuses à lire. Pourquoi donc les étudier? Les produits proposés sont de toute façon gratuits! Et un clic de souris est si vite fait! Les arnaqueurs sur internet le savent bien et camouflent des pièges coûteux sous l'aspect inoffensif d'offres gratuites. Il convient d'être particulièrement vigilant lorsque l'on s'intéresse à l'un des sujets suivants:

- **Concours**
- **Sonneries, logos et jeux pour téléphones mobiles**
- **Tests en tous genres**
- **Envois gratuits de SMS**
- **Flirt/chat**
- **Aide destinée aux chercheurs d'emploi**
- **Vidéos pour adultes**
- **Voyance**
- **Espérance de vie**
- **Poèmes**
- **Programmes gratuits**
- **Problèmes d'alcool**
- **Textes de chansons**
- **Aides pour les devoirs scolaires**
- **Aides pour le bricolage**
- **Astrologie**
- **Vedettes de cinéma**
- **Humour**
- **Art**

Comment ces arnaques sont-elles conçues?

Contrairement à des offres gratuites sérieuses, l'internaute doit toujours s'inscrire en indiquant son nom, son adresse et son e-mail, même s'il ne s'agit que de tester une offre. Les clauses contractuelles figurent en petits caractères, en bas de page ou cachées dans les conditions générales. En s'inscrivant, on conclut un contrat d'abonnement onéreux et pour une longue durée.

Celui qui s'est laissé abuser recevra aussitôt une facture pour la prestation prétendument sollicitée. Les arnaqueurs sur internet se montrent très pressants en déclenchant une correspondance électronique sans fin. Ils n'hésitent pas non plus à recourir à des bureaux de recouvrement et à des avocats, ou encore à formuler des menaces d'actions en justice.

Il existe également de nombreuses offres apparemment gratuites qui débouchent sur la conclusion d'un service SMS onéreux. L'internaute fait par exemple un test de QI «gratuit». Pour obtenir le résultat du test, il doit donner son numéro de téléphone mobile. Ce faisant, il conclut sans le savoir un abonnement SMS payant. Ensuite, il reçoit plusieurs SMS à intervalles réguliers, la réception de chaque SMS lui étant facturée entre 1 et 5 francs. Au final, cela peut induire un montant considérable, qui est facturé par l'opérateur de téléphonie mobile en sus de ses propres prestations.

Quel comportement faut-il avoir?

Précautions à prendre:

Mieux vaut prévenir que guérir! Sur internet également, il convient d'être particulièrement prudent lorsque l'on se voit proposer des offres «gratuites». S'il n'est pas possible de bénéficier d'une offre sans inscription préalable ou sans devoir donner son numéro de téléphone mobile, il faut absolument lire dans le détail les conditions générales et chercher toute indication éventuelle de prix.

Que faire si l'on a conclu un abonnement en ayant répondu à une annonce trompeuse sur internet?

Il faut refuser de payer la facture et contester par courrier recommandé le contrat auprès de l'auteur de l'offre «gratuite» aussitôt après avoir constaté l'erreur. Le courrier recommandé doit comporter au moins le contenu suivant: «J'ai été induit en erreur par votre site internet. 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.» Une seule lettre recommandée suffit. La correspondance que l'auteur de l'offre enverra par la suite peut être ignorée. Remarque: Sur le plan légal, vous disposez d'une année depuis la découverte de l'erreur ou de la tromperie pour contester le contrat.

En outre, vous devriez prendre les mesures suivantes dans le cas d'un abonnement SMS:

- Faire cesser immédiatement le service en question en envoyant un SMS avec le mot STOP au numéro court.
- Faire parvenir à votre opérateur de téléphonie mobile, avant la date d'échéance de paiement de la facture, une copie de votre lettre de contestation et lui communiquer que vous n'êtes pas prêt à payer l'abonnement SMS et que, par conséquent, vous ne réglerez que la partie de votre facture de téléphone mobile qui n'est pas contestée. Votre opérateur n'a pas le droit de bloquer votre numéro dans un tel cas. Par contre, il peut bloquer l'accès aux services à valeur ajoutée.
- S'adresser à l'organe de conciliation des télécommunications, Ombudscom, Bundesgasse 26, 3011 Berne, (<http://www.ombudscom.ch/fr/about/index.html>) s'il n'est pas possible de trouver une solution avec votre opérateur de téléphonie mobile, respectivement avec le fournisseur de services à valeur ajoutée.

Remarque: 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.