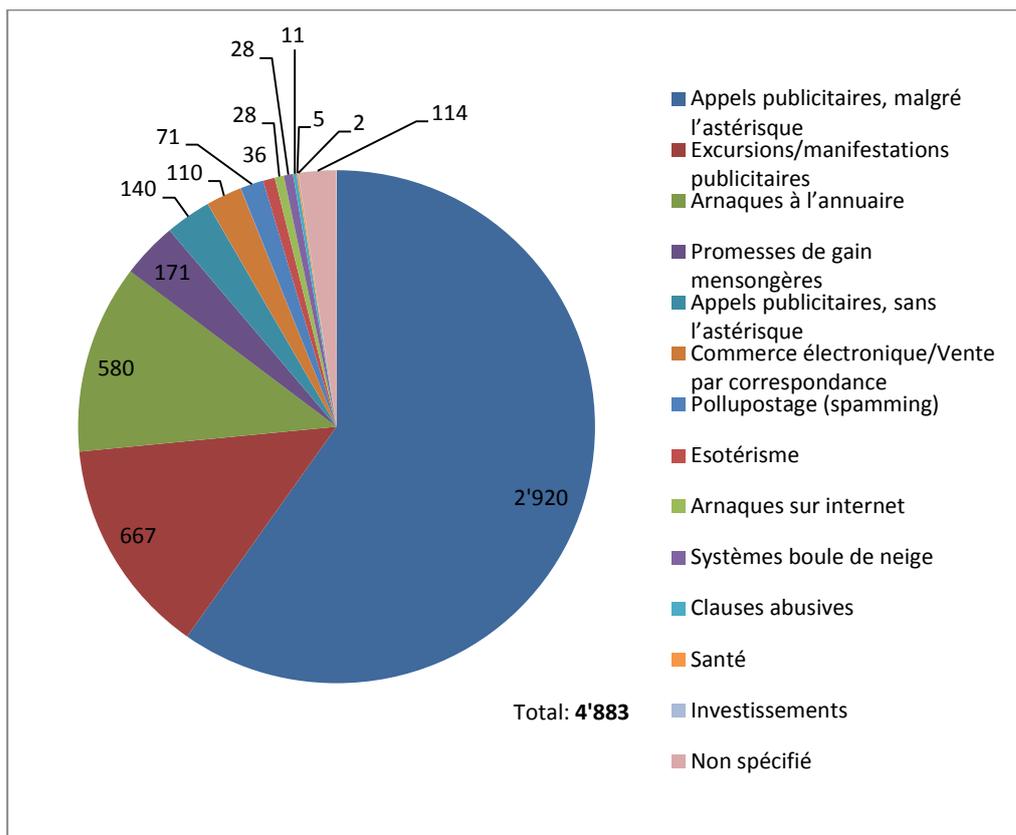




Statistiques concernant le nombre de réclamations, d'avertissements et de plaintes

1. Nombre de réclamations par domaine (du 1.4.2012 au 31.3.2013)



| Par domaine | Nombre |
|--|--------------|
| Appels publicitaires, malgré l'astérisque | 2 920 |
| Excursions/manifestations publicitaires | 667 |
| Arnaques à l'annuaire | 580 |
| Promesses de gain mensongères | 171 |
| Appels publicitaires, sans l'astérisque | 140 |
| Commerce électronique/Vente par correspondance | 110 |
| Pollupostage (spamming) | 71 |
| Esotérisme | 36 |
| Arnaques sur internet | 28 |
| Systèmes boule de neige | 28 |
| Clauses abusives | 11 |
| Santé | 5 |
| Investissements | 2 |
| Non spécifié | 114 |
| Total | 4 883 |

2. Nombre d'avertissements par domaine (du 1.4.2012 au 31.3.2013)

| Nombre d'avertissements par domaine | |
|---|-----------|
| Excursions publicitaires | 16 |
| Commerce électronique/Vente par correspondance | 9 |
| Appels publicitaires | 9 |
| Arnaques à l'annuaire | 8 |
| Internet | 3 |
| Promesse de gain | 1 |
| Systèmes boule de neige | 1 |
| Pourriels | 1 |
| Obligation d'indiquer son identité et son adresse de contact | 1 |
| Tromperie + protection des armoiries et autres signes publics | 1 |
| Total | 50 |

3. Nombre de plaintes par domaine et par canton (du 1.4.2012 au 31.3.2013)

| Domaine | Canton | Nombre |
|--------------------------|----------------|---------------|
| Appels publicitaires | BE, ZH | 5 |
| Excursions publicitaires | SO, TG, ZH | 5 |
| Arnaques à l'annuaire | AG, SG, TG, ZH | 4 |
| Systèmes boule de neige | BS, FR | 2 |
| Promesses de gain | SG | 1 |
| Total | | 17 |