

Lugano / Lausanne / Berne, le 2 septembre 2013

Communiqué de presse

Plaintes pénales

Les associations de consommateurs lancent une nouvelle salve de plaintes pénales contre des pratiques déloyales

En huit mois cette année, la FRC pour les Romands, l'ACSI pour les Tessinois et le SKS pour les Alémaniques ont récolté plus de 3200 dénonciations d'entreprises qui démarchent sans scrupules les consommateurs! Sans surprise, plus de 90% de ces dénonciations concernent le non-respect de l'astérisque. De nouvelles plaintes pénales ont donc été déposées devant plusieurs ministères publics cantonaux partout en Suisse.

Les nouvelles plaintes déposées par la FRC et le SKS visent les sociétés le plus souvent épinglées via [le formulaire mis en ligne](#) sur leurs sites respectifs. Du côté de la FRC, une douzaine de plaintes ont ainsi été déposées, notamment contre Suissephone et Talk Talk. La loi contre la concurrence déloyale (LCD) permet en effet de faire sanctionner les sociétés qui, de par leurs pratiques discutables, faussent une saine concurrence. Particularité de cette loi, elle confère la qualité pour agir aux associations de consommateurs précitées.

La plupart des numéros et entreprises les plus dénoncés avaient déjà fait l'objet de plaintes en été 2012. Mais quatorze mois plus tard, force est de constater que peu de jugements définitifs ont été rendus. Il est en effet extrêmement difficile de trouver la réelle société à l'origine des appels intempestifs : noms inventés, usurpés ou sciemment cachés, sous-traitance à des callcenters à l'étranger ou sondage bidon sont autant de stratagèmes utilisés pour détourner la loi ou en rendre plus difficile son application.

En persistant à déposer des plaintes, l'Alliance des organisations des consommateurs demande à la justice suisse de prononcer des amendes véritablement dissuasives en cas de condamnation, comme le permet la LCD. Il n'est en effet pas acceptable que certaines sociétés agissent dans l'irrespect total de la loi et du souhait de certains à ne pas être dérangés. Le fait que certaines sociétés n'hésitent pas à harceler certains consommateurs en les appelant près de quarante fois par mois (par exemple le numéro 0212456787 appartenant à l'institut MCD) démontre l'utilité de continuer la lutte contre ces pratiques.

Sans grande surprise, les pratiques les plus horripilantes concernent le démarchage téléphonique. Le non-respect de l'astérisque a fait l'objet de 2923 dénonciations dont 40% proviennent des Romands. Les arnaques à l'annuaire viennent ensuite (113) suivies par les sites internet opaques (92), les promesses de gain (75) et les ventes pyramidales (20). Par région linguistique, 1903 dénonciations proviennent d'outre-Sarine, 1313 de Suisse romande et 35 du Tessin.

Bref historique : Depuis la révision de l'article 3 de la LCD en avril 2012, ce ne sont pas moins de 8120 dénonciations qui sont parvenues à la FRC, l'ACSI et le SKS et plus d'une cinquantaine de plaintes pénales déposées par ces dernières. Sont visées les pratiques déloyales suivantes : les arnaques à l'annuaire, les sites de vente en ligne opaques, les ventes pyramidales, les promesses de gain faussement gratuites et le non-respect de l'astérisque. Les sociétés qui les pratiques sont passibles d'amendes ou de peines privatives de liberté.

Infos pratiques

Le nom des nouvelles sociétés épinglées ainsi que les détails des pratiques incriminées figurent sur le site internet des associations précitées, notamment pour la FRC sous www.frc.ch/lcd

Renseignements complémentaires

FRC : Valérie Muster, juriste et responsable de la permanence, 031 331 00 90

ACSI: Laura Regazzoni, secrétaire générale, 091 966 98 06

SKS : Janine Jakob, Leiterin Gesundheit & Recht: 031 370 24 26

ACSI

Via Polar 46
CP 165
CH-6932 Breganzona
acsi.ch

FRC

Rue de Genève 17
CP 6151
CH-1002 Lausanne
frc.ch

SKS

Monbijoustrasse 61
Postfach
CH-3000 Bern 23
konsumentenschutz.ch