

02.06.2016 – 07:45 Uhr

Démarchage téléphonique : une ou plusieurs entreprises de call-center se font régulièrement passer pour bonus.ch

Lausanne (ots) -

En Suisse, toutes les conditions sont réunies pour favoriser les pratiques commerciales déloyales, dont le démarchage téléphonique non sollicité. Depuis le début de l'année 2016, des call-center se font passer pour bonus.ch et utilisent sa notoriété à des fins commerciales dans les domaines de comparaison de services pour les branches de l'assurance et de la finance.

bonus.ch déplore que, actuellement, les consommateurs ou les entreprises victimes de tels agissements n'aient pas les outils nécessaires pour faire valoir leur droit. Les statistiques* publiées sur le site web du Secrétariat d'État à l'économie SECO parlent d'elles-mêmes : sur les 27'908 réclamations relatives à des appels publicitaires reçus malgré l'astérisque apposé à côté du numéro concerné, seulement 17 ont abouti en décisions ou en jugements, soit 0.06% des cas.

En raison de ce constat, jusqu'à ce jour bonus.ch a renoncé à se lancer dans des démarches juridiques, compte tenu des faibles chances de succès que l'on peut estimer pour une tentative d'arriver à une décision pénale pour concurrence déloyale (LCD) via usurpation d'identité.

Etant donné que l'appareil juridique n'offre actuellement pas de solution satisfaisante pour combattre ce fléau, il est nécessaire qu'une réelle volonté naisse chez les acteurs concernés, qu'il s'agisse des acteurs politiques, du SECO, de l'Office fédéral de la communication OFCOM ou des grands opérateurs de téléphonie suisses. On relève également qu'une majorité des pratiques de démarchage téléphonique concerne le domaine de l'assurance-maladie : les organisations et les associations d'assureurs tels que santésuisse et curafutura doivent donc également être actives. Les pratiques des call-center accentuent l'image négative que certains Suisses peuvent avoir des caisses-maladie.

Suite à la réponse du SECO, que bonus.ch a informé du problème le 11 mai 2016, un deuxième article a été publié sur bonus.ch pour expliquer la situation à ses internautes. L'article indique que le SECO (malgré plusieurs mesures adoptées en vue de lutter "contre les call-center agissant de manière illégale") insiste sur le caractère délicat de ce problème, dont il juge, de par son expérience, que la solution se trouve plutôt "dans le domaine technique que dans le domaine juridique".

bonus.ch est convaincu que les interventions de la part des organismes de défense des consommateurs et des principaux médias en Suisse permettraient d'accélérer les réflexions en vue de trouver une solution efficace à court et moyen terme.

bonus.ch rappelle que ses services sont disponibles uniquement sur Internet : le portail a été créé justement pour éviter tout démarchage classique par courrier, publicité traditionnelle, téléphone sauvage ou autre procédé. Il est, et restera, un outil d'aide et d'information pour les consommateurs : le comparateur leur permet de faire un choix sans pression externe.

Article publié par bonus.ch sur l'usurpation de son identité : <http://www.bonus.ch/zrR5E8G.aspx>

Article publié par bonus.ch suite à la réponse du SECO : <http://www.bonus.ch/zrRSJDN.aspx>

Accès au site du portail de comparaison de bonus.ch : <http://www.bonus.ch/zrYHYD.aspx>

*Source : site Internet du SECO

Pour plus d'informations :

bonus.ch SA
Patrick Ducret
CEO
Avenue de Beaulieu 33
1004 Lausanne

021 312 55 91
ducret(a)bonus.ch

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/fr/pm/100008668/100788872> abgerufen werden.