

Plenum/Plénum/Assemblea plenaria 11.5.2016

1. Rekurse/Recours/Ricorsi

- a) N° 106/16
(Marketing direct – Lettre publicitaire pour système de sécurité)

1. Rekurse/Recours/Ricorsi

- a) N° 106/16
(Marketing direct – Lettre publicitaire pour système de sécurité)

La Commission Suisse pour la Loyauté,

c o n s i d é r a n t c e q u i s u i t :

- 1 La partie plaignante considère comme illicite le fait qu'un *flyer* publicitaire ayant pour mention d'adresse «Avis aux habitants de l'immeuble» ait été distribué. Elle estime en outre que les assertions publicitaires suivantes sont incorrectes, resp. ne sont pas prouvées ou induisent le public en erreur:
 - «[...] augmentation des cambriolages et des dégradations de biens ces derniers mois [...]»
 - «[...] plus de 70% des personnes ne s'équipent qu'après avoir tout perdu.»
 - «Nous fournissons et installons gratuitement des équipements complets de sécurité [...]»
- 2 La partie défenderesse demande le rejet de la plainte. Selon elle, la formulation «Avis aux habitants de l'immeuble» n'a absolument aucun lien avec le contenu du courrier publicitaire et ne pose aucun problème. Elle estime que l'énoncé «augmentation des cambriolages et des dégradations de biens ces derniers mois [...]» ne se rapporte pas au produit vanté dans la publicité ou à sa qualité. C'est pourquoi, selon elle, il n'existe aucune obligation d'apporter la preuve de ce qu'elle allègue qui serait à la charge de la partie défenderesse. C'est pourquoi elle estime que la Règle n° 1.9 de la Commission Suisse pour la Loyauté n'est pas applicable. Il en irait de même également de l'assertion selon laquelle «plus de 70% des personnes ne s'équipent qu'après avoir tout perdu.» En outre, la partie défenderesse explique à quoi fait référence l'assertion relative aux prestations gratuites.
- 3 La Chambre de la CSL chargée de rendre la décision considère la mention d'adresse «Avis aux habitants de l'immeuble» comme non problématique et ne saurait constater un caractère déloyal dans ladite mention. Le courrier est clairement identifiable en tant que lettre publicitaire. Aussi faut-il rejeter la plainte sur ce point.
- 4 L'assertion selon laquelle le nombre des cambriolages et des dégradations aurait augmenté ces derniers mois, selon la partie défenderesse, ne se rapporte pas à un objet individuel, mais doit être interprétée en tant qu'assertion générale. C'est pourquoi, conformément à la Règle 1.9 de la CSL ainsi qu'à l'art. 13a de la Loi contre la concurrence déloyale (LCD) (qui ne se rapporte pas seulement à des faits relatifs à la marchandise ou à la prestation de services vantée dans la publicité), la partie défenderesse est tenue d'apporter la preuve de ce qu'elle allègue. Dès lors que cette assertion ne se fonde que sur ses propres expériences et perceptions ainsi que sur «un sentiment général d'insécurité ressenti par certains», il y a lieu de qualifier cette assertion de non conforme à la vérité et, partant, de déloyale. Si cette assertion était conforme à la vérité, elle aurait justifié sa position en faisant appel à la statistique de la criminalité. Sur ce point, il y a lieu d'approuver la plainte.

- 5 L'assertion «[...] plus de 70% des personnes ne s'équipent qu'après avoir tout perdu.» est elle aussi restée sans preuve bien qu'elle ait été critiquée et qu'elle serait justifiable de manière objective. Parce que cette assertion contrevient à la Règle no 1.9, elle doit aussi être considérée comme non conforme à la vérité. Sur ce point également, il y a lieu d'approuver la plainte
- 6 La partie plaignante ne fournit pas la moindre explication sur le reproche demandant pourquoi l'assertion «Nous fournissons et installons gratuitement des équipements complets de sécurité [...]» ne serait pas conforme à la vérité. Elle ne fait valoir d'aucune façon le fait que cette promesse publicitaire n'aurait pas été mise en œuvre. Elle déclare seulement qu'il ne serait pas crédible que l'offre puisse être gratuite. Il n'existe aucun indice qui ferait penser à des coûts supplémentaires, et il semble que l'on offre une installation en bon état de fonctionnement qui est décrite dans la publicité comme étant une installation «complète», et qui est toutefois présentée en tant qu'installation «de base» dans la prise de position de la partie défenderesse. Compte tenu de l'absence d'indice de déloyauté, il y a lieu de rejeter la plainte sur ce point.
- 7 En approbation partielle de la plainte, il a été recommandé à la partie défenderesse, par décision de la Première Chambre du 9.3.2016, notifiée le 23.3.2016, de renoncer à l'avenir aux assertions suivantes:
- «[...] augmentation des cambriolages et des dégradations de biens ces derniers mois [...]» ainsi que
 - «[...] plus de 70% des personnes ne s'équipent qu'après avoir tout perdu.»
- et à respecter les Règles relatives à la loyauté dans sa communication commerciale.
- 8 La partie plaignante a introduit un recours le 1^{er} avril 2016 dans les délais prescrits. Elle considère que l'enveloppe de la lettre induit le public en erreur puisqu'elle ne serait pas identifiable en tant qu'envoi publicitaire. En outre, cet envoi serait illicite puisqu'il aurait aussi été distribué dans des boîtes aux lettres munies d'un autocollant «Stop publicité». Il y aurait lieu de critiquer également la promesse relative à l'installation gratuite. La partie plaignante renvoie à cet effet à l'annonce de la police du canton de Vaud où cette dernière explique pourquoi il ne s'agit justement pas d'une installation gratuite puisqu'un contrat de service comportant des taxes mensuelles de CHF 29.- devrait résulter de l'installation.
- 9 La partie défenderesse demande le retrait du recours. Elle conteste avoir placé des flyers publicitaires dans des boîtes aux lettres munies d'autocollants «Stop publicité». De surcroît, la lettre publicitaire n'induirait pas le public en erreur. La partie défenderesse affirme collaborer à ce sujet avec la FRC.
- 10 Conformément à l'art. 19, al. 1 let. b du Règlement de la Commission Suisse pour la Loyauté, un recours n'est possible que dans les cas jugés arbitraires. Selon la doctrine dominante et la jurisprudence de la Commission Suisse pour la Loyauté, on est en présence d'arbitraire quand les attendus de l'instance précédente sont manifestement injustifiables, en contradiction évidente avec la situation réelle, en infraction à une norme ou à une règle de droit incontestée, ou encore gravement contraires à la notion d'équité. Comme expliqué dans le rapport annuel 2002 (page 8), cette possibilité de recours n'a pas été prévue pour forcer la Commission à réexaminer une affaire.
- 11 Dans le cas d'espèce, on ne saurait faire un tel reproche d'arbitraire à la décision incriminée de la Première Chambre. En outre, les documents supplémentaires déposés par la partie plaignante auraient déjà pu être déposés dans le cadre de la procédure de plainte. Seuls ce qu'on appelle les «vrais novas» (faits nouveaux survenus après la réplique et la duplique) peuvent en effet être pris en compte dans la procédure de recours. Il s'agit de moyens de preuve dont la partie plaignante ne disposait pas encore au moment de l'introduction de la plainte.

rend la décision suivante:

Le recours est rejeté.