

- e) N° 257/25  
(Pas de déloyauté – Description de la plage d'un hôtel)

La Troisième Chambre,

**considérant ce qui suit:**

- 1 La plainte est dirigée contre la publicité pour la plage d'un hôtel figurant sur le site web de la partie défenderesse. Selon la partie plaignante, la description «Plage: sable, laissée à l'état naturel, plateforme de baignade, chaussures de baignade recommandée, privée» veut dire qu'il s'agit d'une plage de sable privée qui est accessible à la baignade. En réalité, la plage serait majoritairement rocheuse, avec des rochers glissants et coupants, rendant l'accès à la mer dangereux et la baignade impossible sans l'utilisation d'un ponton. La situation réelle présentée dans cette publicité ne serait pas claire et compréhensible, raison pour laquelle la description de la plage induirait le public en erreur.
- 2 La partie défenderesse fait valoir que la description de la plage serait conforme au standard de la branche et à la législation suisse en vigueur. Selon elle, la désignation «laissée à l'état naturel» attire l'attention sur le fait que la plage n'est ni construite artificiellement, ni entretenue quotidiennement, et que la topographie est soumise à des éléments naturels, y compris l'existence de cailloux, de rochers ou d'une flore maritime. En sus de cette désignation, on a explicitement émis la recommandation selon laquelle il faut porter des chaussures de baignade, ce qui montre clairement au voyageur que le sol n'est pas exclusivement constitué de sable fin, et que l'accès comporte des irrégularités ou peut entraîner le risque de légères blessures. Selon elle, la publicité n'induit pas le public en erreur. La combinaison des concepts «état naturel» et «chaussures de baignade recommandées» reflète la réalité locale. La description ne contient aucune fausse promesse qui vanterait un «sable blanc irréprochable» ou un «accès doux et sans obstacles».
- 3 Une communication commerciale est déloyale lorsqu'une personne, une entreprise ou une organisation se présente ou présente d'autres personnes de manière plus avantageuse que la réalité dans des présentations, des assertions ou indications inexacts ou fallacieuses. En particulier, les présentations, les assertions et indications sur les produits proposés doivent être claires et conformes à la vérité (Règle n° B.2, al. 1 et al. 2, ch. 2 de la Commission Suisse pour la Loyauté). Pour juger une mesure de communication commerciale, la Commission Suisse pour la Loyauté tient compte notamment de la compréhension du groupe cible déterminant ainsi que de l'impression générale et du type de média (Règle n° A.1, al. 3 de la CSL).
- 4 Dans le cas d'espèce, la Commission Suisse pour la Loyauté ne saurait identifier de la déloyauté dans la communication commerciale incriminée. Les indications «laissée à l'état naturel» et «chaussures de baignade recommandées» ainsi que «plateforme de baignade» attirent suffisamment l'attention sur le fait qu'il ne s'agit pas d'une plage de sable fin qui permettrait d'entrer jusque dans la mer. À la lecture de cette description, le destinataire moyen comprend que lors d'une baignade sur cette plage, il faut s'attendre à des obstacles naturels et à des plateformes de baignade qui ont été posées pour entrer dans la mer.

**rend la décision suivante:**

La plainte est rejetée.

## Publicité contestée (originale)

[HOTEL](#) [NACHHALTIGKEIT](#) [ZIMMER](#) [BEWERTUNGEN](#) **TERMINE & PREISE**

### DAS ERWARTET SIE

Gleich mit mehreren **Süßwasserpools** kann dieses Badeparadies aufwarten, das gern von **Familien** besucht wird. Nicht zu vergessen: das „**Adventure Land**“ mit **Wasserrutschen**. Wer es lieber ruhiger mag: Einen Relaxpool gibt es natürlich auch.

### IHRE BETREUUNG: DIGITALER UND TELEFONISCHER 24/7 **PLUS REISELEITER**

- Unser internationales Reiseleiter Team besucht Sie regelmäßig in diesem Hotel und steht Ihnen für alle Fragen, Informationen und Tipps persönlich zur Verfügung. Dieser **REISELEITER** kann je nach Saison variieren. In der **REISELEITER** finden Sie dazu vor der Abreise die aktuelle Information.
- Zusätzlich ist unser deutsch sprechendes **REISELEITER** Team 24 Stunden, 7 Tage die Woche digital über die Chatfunktion der **REISELEITER** telefonisch und per SMS für Sie da.

### LAGE

**Ort**  
**REISELEITER**

**Lage & Umgebung**

Ein Standort voller Exklusivität: Die im luxuriösen Village-Stil erbaute Anlage befindet sich in **REISELEITER** und ist das einzige Resort an einem ca. 800 Meter langen Strand. Gäste können sich also auf eine ungestörte Atmosphäre und entspanntes Strandflair freuen. Der Einstieg vom Sandstrand ins Wasser erfolgt teilweise über Steinplatten. Verschiedene Shopping- und Kulturinspirationen warten im etwa 10 km entfernten Zentrum von **REISELEITER** Stadt.

**Lage**

- erste Strandlage, inmitten der Natur, ruhig
- **Strand: Sand, naturbelassen, Badeplateau, Badeschuhe empfehlenswert, privat, Balinesische Betten: gegen Gebühr, Liegen: ohne Gebühr, Sonnenschirme: ohne Gebühr**
- Länge der Insel: 42 km
- Breite der Insel: 10 km

### ENTFERNUNGEN

- Flughafen **REISELEITER** ca. 20 km
- Strand **REISELEITER** direkt
- Hafen **REISELEITER** ca. 32 km, Fahrzeit: ca. 40 Minuten
- Stadtzentrum/Ortszentrum **REISELEITER** ca. 32 km, Fahrzeit: ca. 40 Minuten
- nächster Ort **REISELEITER** ca. 10 km, Fahrzeit: ca. 10 Minuten

## Extrait de la publicité en français

**Lieu**  
**REISELEITER**

**Situation**  
première situation de plage, au milieu de la nature, calme  
Plage : sable, naturelle, plateau de baignade, tongs recommandées, privée, lits balinais : payants, chaises longues : sans frais, parasols : sans frais  
Longueur de l'île : 42 km  
Largeur de l'île : 10 km