

Inutiles annuaires de branches:

Attention au piège!

Méfiez-vous des pratiques déloyales d'éditeurs d'annuaires d'adresses douteux

Des démarcheurs hardis tentent par tous les moyens de soutirer de l'argent aux petites et moyennes entreprises et aux indépendants. Ils proposent des insertions aussi coûteuses qu'inutiles dans des annuaires traditionnels d'adresses, des CD-ROM de branches ou des annuaires électroniques de branches. Ces propositions d'enregistrement ou d'insertion envoyées par fax, par mail ou par courrier postal peuvent laisser croire qu'il s'agit de formulaires officiels. Par leurs sollicitations ambiguës, ces éditeurs peu sérieux tentent de troubler les destinataires et de les amener à passer une insertion dans leurs annuaires.

Si les entreprises signent et renvoient ces documents sans les avoir consciencieusement parcourus et vérifiés, elles prennent de gros risques financiers. En effet, une insertion peut coûter jusqu'à CHF 2000.-- selon les éditeurs. Les entreprises qui, prenant conscience de leur erreur tardivement, refusent de procéder au paiement des sommes exigées sont menacées de recouvrement.

Ces éditeurs hardis posent également d'autres pièges. Un de ces artifices consiste à mentionner un numéro payant 090x sur l'offre, numéro auquel le destinataire doit envoyer un fax s'il ne souhaite "aucune inscription". Un tel fax peut facilement coûter plus de CHF 100.-.

L'Union suisse des éditeurs d'annuaires et de banques de données (Schweizer Adressbuch- und Datenbankverleger-Verband SADV) et la Fondation pour la protection des consommateurs (Stiftung für Konsumentenschutz SKS) recommandent aux entreprises de se méfier des pratiques déloyales de ces éditeurs douteux!



Qu'est-ce qu'un annuaire d'adresses?

Les annuaires d'adresses traditionnels et les banques de données électroniques sont des ouvrages de référence réunissant des adresses de personnes naturelles et morales classées par catégories. Ces annuaires sont des sources d'informations et des supports publicitaires.

Comment ne pas se laisser piéger?

Lisez attentivement les notes en petits caractères, car celles-ci cachent souvent des surprises. Dans de nombreux cas, les Conditions Générales sont incompatibles avec les critères en vigueur en Suisse. Elles peuvent être jugées non conformes à la loi par les tribunaux et reconnues comme étant de nature à induire en erreur (par ex.: mention inexacte du for juridique resp. des coûts).

Comment se protéger?

Les annonceurs suisses bernés peuvent en tout temps faire valoir une erreur essentielle ou une tromperie. Si vous supposez qu'une offre ou une facture se fonde sur une pratique déloyale ou que vous êtes victimes d'un procédé déloyal, nous vous recommandons:

- de refuser de payer la facture en vous fondant sur une erreur essentielle;
- de faire opposition en cas de poursuite.

Comment reconnaître les éditeurs d'adresses sérieux?

En Suisse, les éditeurs d'annuaires sérieux se distinguent par le Sigle de qualité SADV de l'Union suisse des éditeurs d'annuaires et de banques de données. Ce sigle atteste le professionnalisme et le sérieux des éditeurs d'annuaires. Consultez la liste des membres SADV sur le site www.sadv.ch. Les éditeurs professionnels sérieux respectent le code d'honneur:

- Les formulaires d'inscription et bulletins de commande comportent clairement et explicitement le volume, le placement et les coûts des annonces ainsi que le for juridique
- Le client reçoit une copie de sa commande
- Aucune offre n'est envoyée sous forme de facture préalable; seules les commandes fermes font l'objet d'une facture
- Les commandes placées par téléphone sont confirmées par écrit
- Une facturation avant parution est possible. L'effet de rationalisation ainsi obtenu profite aux annonceurs qui bénéficient de prix plus avantageux
- L'année de publication et/ou le numéro de l'édition concernée sont mentionnés sur la page de couverture extérieure de l'annuaire; les banques de données électroniques mentionnent la date de la dernière mise à jour
- Les informations mentionnées dans l'en-tête (numéro de téléphone, mail et domicile) permettent en tout temps de contacter l'éditeur par téléphone et par courrier
- La distribution des tirages est respectée.

SADV

Schweizer Adressbuch- und Datenbankverleger-Verband
Union suisse des éditeurs d'annuaires et de banques de données
Alderstrasse 40, Postfach, 8034 Zürich
Tél. 044 421 36 00, Fax 044 421 36 18
info@sadv.ch, www.sadv.ch

SKS

Stiftung für Konsumentenschutz
Fondation pour la protection des consommateurs
Monbijoustrasse 61, Postfach, 3000 Bern 23
Tél. 031 370 24 24, Fax 031 372 00 27
admin@konsumentenschutz.ch, www.konsumentenschutz.ch