

Communiqué No 2011002 : Multiplication des plaintes pour méthodes de vente agressives

Lausanne, le 28 mars 2011

L'an passé, la Commission Suisse pour la Loyauté dont Publicité Romande est membre, a ~~engagé~~ traité 382 procédures. Il n'y en a jamais eu autant, plus de la moitié concernant des méthodes de vente agressives.

Les 3 Chambres de la Commission suisse pour la Loyauté déploient depuis 2005 une activité toujours supérieure. Les procédures en lien avec des méthodes de vente agressives ne représentaient que 10.5% des cas en 2004, aujourd'hui c'est 52.4% des procédures engagées. Dans le même sens, et tenant compte de ce qui précède ce n'est pas une surprise, le média téléphone / fax représente plus de la moitié (53.9%) des cas. A l'inverse les procédures contre des campagnes d'affichage ou de marketing direct ont reculé à, respectivement, 5.3% et 12.6% des cas.

Notons encore le recul des plaintes en rapport avec de la publicité considérée comme sexiste : Si elles constituaient 12.9% des plaintes en 2006, cette part est tombée à 4.1% en 2010. Sans doute le résultat de la forte médiatisation de ce sujet au cours de ces dernières années.

Il convient également d'éviter l'amalgame entre publicité classique, qui vise à informer et à valoriser de façon déontologique l'image d'une marque, d'un produit ou d'une entreprise et la vente forcée par un canal de distribution utilisant des méthodes agressives, utilisant la ruse et parfois proches de la manipulation ou de la contrainte psychologique. Publicité romande condamne ces pratiques et réaffirme sa volonté d'une stricte auto-régulation dans la branche.

Le rapport annuel de la Commission Suisse pour la Loyauté est téléchargeable sous

<http://www.lauterkeit.ch/pdf/taetigkeit10.pdf>

Pour tout renseignement, veuillez contacter : Claude Miffon, Chef des Affaires publiques 079 342 89 20

A propos de Publicité Romande – Publicité Romande est l'organisation faîtière de la publicité en Suisse romande créée en 1929. Publicité Romande défend l'industrie publicitaire en Suisse romande. Elle siège notamment auprès de Publicité Suisse PS, de la Commission suisse pour la Loyauté, de la Fondation statistique suisse en publicité, du centre de formation SAWI, de la commission des utilisateurs de la REMP et de la fondation Mediapulse. Publicité romande est également propriétaire de Com.In Sàrl, société éditrice du journal Com.In.
Président : François Besençon (+4179 446 18 12)