

**Zeitschrift:** Générations plus : bien vivre son âge  
**Herausgeber:** Générations  
**Band:** - (2015)  
**Heft:** 67

**Rubrik:** Consommation

### **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

### **Conditions d'utilisation**

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

### **Terms of use**

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

**Download PDF:** 29.03.2025

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>**



**Valérie Muster**  
juriste,  
Fédération  
romande  
des consom-  
mateurs

# Comment se défendre contre les démarcheurs téléphoniques?



Yarygin

Ras-le-bol des faux sondages, des appels publicitaires ou encore des prétendus bons conseils, prétextes en fait pour vous vendre un service? Quelques pistes pour se défaire des importuns.

**L**e 1<sup>er</sup> avril 2015 est le 3<sup>e</sup> anniversaire de l'article de loi qui interdit tout appel commercial à titre publicitaire, pour autant que le destinataire de l'appel ait mis un astérisque dans l'annuaire ou sur le site de local.ch et ne soit pas déjà client de l'appelant. Au vu du flux incessant d'appels publicitaires dont font également partie les faux sondages, les conseils prétextes, est-ce que cet article est vraiment efficace? La Fédération romande des consommateurs a, depuis 3 ans, déposé une cinquantaine de plaintes pénales (liste consultable sur [www.frc.ch](http://www.frc.ch)) avec ses deux partenaires de l'Alliance des consommateurs. Le résultat est tout autant mitigé, puisqu'aucune sanction réellement dissuasive n'a été prononcée et trop de plaintes ont été classées faute de moyens d'identifier l'appelant.

Alors si l'arme de la justice n'est pas réellement efficace, quel autre moyen choisir pour se défendre? Il y a les techniques «maison» qui consistent à faire croire qu'on ne parle pas français, à se faire passer pour un enfant, etc. Ou, plus efficace, faire dévier tous les appels entrant sur sa boîte vocale avec un message qui dit «si vous êtes un démarcheur, je ne suis pas

intéressé, dans le cas contraire, laissez un message, je vous rappellerai». Une autre solution, onéreuse toutefois, consiste à acquérir un appareil qui filtre les appels ou mieux à opter pour un opérateur téléphonique qui offre la possibilité de bloquer gratuitement lesdits appels. Pour l'instant aucun des 3 grands opérateurs ne propose cette solution, même si techniquement elle est réalisable puisqu'une petite dizaine d'opérateurs la proposent en Suisse romande. Si votre opérateur n'en fait pas partie, faites pression sur lui en l'enjoignant à rejoindre les rangs. En conclusion, continuez à dénoncer systématiquement ce type d'appel à l'aide du formulaire se trouvant sur le site de la FRC: [www.frc.ch/articles/denoncez-les-pratiques-deloyales/](http://www.frc.ch/articles/denoncez-les-pratiques-deloyales/) et si vous n'avez pas encore l'astérisque, mettez-le sans tarder en appelant votre opérateur, car sinon vous serez une cible toute désignée.



Plus que jamais, la Fédération romande des consommateurs veut permettre à chacun de se défendre et ménager son porte-monnaie. Rejoignez la communauté des 25 000 consommateurs qui ont le pouvoir d'agir. [www.frc.ch/rejoignez-nous](http://www.frc.ch/rejoignez-nous)



## Offre pour les abonnés de Générations Plus

Recevez gratuitement notre dernier numéro de *FRC Mieux choisir*:

Appelez -nous au 021 331 00 90 ou envoyez- nous un mail à [info@frc.ch](mailto:info@frc.ch) avec la mention "Offre Génération Plus", ainsi que vos coordonnées.