

Info Seniors

Objektyp: **Group**

Zeitschrift: **Généralions : aînés**

Band (Jahr): **38 (2008)**

Heft 3

PDF erstellt am: **22.07.2024**

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Le piège des offres commerciales non désirées



Je me suis laissé abuser par un démarcheur au téléphone. J'ai voulu annuler ma commande, mais c'était trop tard. Comment se protéger contre de telles mésaventures? *Jacques P., à V.*

Le démarchage par téléphone ou à la porte de son domicile constitue une pratique commerciale fréquente. Souvent, de tels appels ou visites non sollicités sont ressentis comme intrusifs. Ce sentiment s'accompagne parfois d'une difficulté à refuser l'offre proposée, ce qui renforce le sentiment de gêne. Parfois aussi, une personne séduite par une offre apparemment intéressante peut regretter après coup de l'avoir acceptée, tout

en se trouvant engagée dans une obligation d'honorer une facture.

En dépit de la politesse rassurante ou de l'entrain stimulant manifestés par les visiteurs ou les appelants, ces pratiques sont souvent proches du harcèlement car elles incitent la personne contactée à prendre une décision immédiatement alors que celle-ci doit être prise après réflexion. Quelquefois, le vendeur n'indique pas tout de suite qu'il s'agit d'une offre commer-

ciale mais évoque la participation à un concours ou à un sondage. Lors de démarchages téléphoniques, il peut arriver qu'un message informe la personne contactée que l'appel est enregistré: cela signifie qu'un accord exprimé par téléphone peut avoir valeur de contrat.

Face à cela, deux règles simples méritent d'être observées:

1. Oser dire à son interlocuteur, et répéter si

nécessaire: «Je ne prends aucun engagement par téléphone ou lors d'une offre à domicile.»

2. En cas d'intérêt pour l'offre proposée: exiger un temps de réflexion, en présence de toute sollicitation engageant ou pouvant engager un paiement.

La Fédération romande des consommateurs peut donner d'utiles informations et apporter au besoin un soutien juridique: FRC, route de Genève 7, CP 6151, 1000 Lausanne 2; Permanence FRC Conseils, 9 h - 13 h, sauf jeudi 13 h - 17 h, tél. membres 0848 575 105, tél. non-membres 0900 575 105 (Fr. 2.85 / min.); Secrétariat, tél. 021 331 00 90; site internet: www.frc.ch. ■

Précautions à prendre

Pour se protéger à son domicile des visiteurs inconnus ou non désirés, quelques conseils méritent d'être rappelés:

- Installer une fermeture à chaîne sur sa porte d'entrée: cette protection est utile pour limiter les risques d'intrusion.
- Demander une légitimation d'identité aux personnes inconnues: des voleurs astucieux n'hésitent pas à se présenter comme des représentants de l'administration, des services industriels ou de

services sociaux. Si un doute subsiste, il ne faut pas hésiter à faire patienter le visiteur sur le palier et téléphoner à son entreprise pour vérifier son identité et la raison de sa visite.

- Refuser systématiquement l'entrée à deux personnes inconnues qui se présentent ensemble. Il s'agit là d'une astuce pratiquée par certains voleurs: pendant qu'un des visiteurs détourne l'attention de sa victime sur un quelconque prétexte (proposer une marchandise, effectuer

une enquête, remplir un formulaire, etc.), son complice fouille discrètement tiroirs et armoires.

- Ne pas hésiter à demander de l'aide auprès d'un voisin ou du concierge, par exemple, ou même en appelant la police si un visiteur insiste lourdement pour entrer, se fâche ou profère une quelconque menace. En effet, il y aurait là des signes d'intimidation que les professionnels ou les personnes bien intentionnées ne pratiquent pas.

Info seniors

0848 813 813

du lundi au vendredi

Vaud: de 8 h 15 à 12 h

et de 14 h à 17 h

Genève: de 8 h 30 à 12 h

Fribourg, Jura, Neuchâtel,

Valais, voir adresses p. 35.

Egalement *Généralions*,

rue des Fontenailles 16,

1007 Lausanne