Zeitschrift: Générations : aînés
Herausgeber: Société coopérative générations
Band: 38 (2008)
Heft: 3

Rubrik: Info Seniors

Nutzungsbedingungen
Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. 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. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Mehr erfahren

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. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. En savoir plus

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. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. Find out more

Download PDF: 17.07.2025

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

PAR PRO SENECTUTE

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 commerciale 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 *Générations*, rue des Fontenailles 16, 1007 Lausanne