

Se préserver des appels publicitaires non sollicités



De quoi s'agit-il ?

Qui ne connaît pas cette situation ? Le téléphone sonne et, au bout du fil, un interlocuteur inconnu cherche à vous vendre un prétendu grand cru ou toutes sortes d'articles à un prix « exclusif », ou encore à vous convaincre de changer de caisse-maladie ou de fournisseur de services de télécommunication. Malgré des prescriptions plus sévères, de tels appels publicitaires restent très fréquents et sont souvent jugés incommodes. Certes, il n'existe pas de protection absolue contre le démarchage téléphonique non sollicité. Toutefois, certaines mesures peuvent contribuer à réduire considérablement cette source de dérangement.

Quelles règles régissent les appels publicitaires ?

D'une manière générale, les appels publicitaires sont autorisés, notamment les appels d'entreprises dont vous êtes clients ou auxquelles vous avez donné votre consentement. Toutefois, les entreprises qui recourent au démarchage par téléphone doivent respecter certaines règles :

- Les appels publicitaires de tiers à des personnes dont le numéro n'est pas inscrit dans l'annuaire téléphonique ou qui ont fait ajouter un astérisque (*) à leur inscription dans l'annuaire téléphonique sont interdits.
- Une entreprise n'a pas le droit d'automatiser complètement le démarchage ; vous devez être mis en liaison avec une personne une fois la communication établie.

- 
- Tout appel publicitaire doit respecter les prescriptions légales, particulièrement en matière de protection de la personnalité selon le code civil suisse (art. 28 ss. CC), la loi fédérale sur la protection des données (art. 8 et 12 LPD) et la loi fédérale contre la concurrence déloyale (art. 2 et 3 al. 1 let. u, v et w LCD).

Comment identifier l'appelant ?

- Les entreprises qui procèdent à des appels publicitaires doivent faire afficher un numéro d'appel inscrit dans l'annuaire et pour lequel elles possèdent un droit d'utilisation. Désormais, la plupart des appareils téléphoniques indiquent le numéro de l'appelant.
- Les entreprises sérieuses de démarchage publicitaire par téléphone donnent le nom de leur mandataire et la raison de leur appel. Notez le nom, l'adresse et le numéro de l'appelant.
- En cas de soupçon d'abus, vous avez le droit de vous enquêter auprès de votre opérateur téléphonique de l'identité du propriétaire du numéro qui vous a appelé.
- La police, les ministères publics et certaines autorités, comme le Secrétariat d'Etat à l'économie dans certains cas, ont également cette compétence.
- Toutefois, il n'est pas toujours possible de savoir à qui appartient le numéro, parfois pour des raisons techniques, parfois parce que les appels proviennent de l'étranger.

- En outre, le numéro indiqué n'est pas toujours fiable. La pratique dite du Caller-ID Spoofing permet en effet de remplacer le numéro de l'appelant par un autre. L'appelant peut ainsi masquer sa véritable identité et même prendre une fausse identité.
- La falsification de l'identité rend difficile l'identification du responsable, en particulier si l'appel n'est pas effectué depuis la Suisse.

Que faire contre les appels publicitaires non sollicités ?

Mesures d'ordre général :

- Demandez à votre opérateur téléphonique d'ajouter un astérisque (*) à votre inscription dans l'annuaire téléphonique.
- Vous pouvez ne pas faire inscrire votre numéro de téléphone dans l'annuaire ou le faire biffer s'il est déjà inscrit.
- Soyez prudents lorsque vous communiquez votre numéro de téléphone dans le cadre d'une vente ou lorsque vous participez à un concours. Souvent, vous n'êtes pas obligé de le faire et si vous le faites, le risque existe que vos données soient transmises à des tiers.
- Les opérateurs téléphoniques offrent différentes solutions pour lutter efficacement contre les appels publicitaires indésirables, comme par exemple la possibilité de bloquer les appels provenant de numéros masqués ou d'inscrire les



numéros dont vous ne souhaitez pas recevoir d'appel sur une liste noire (filtres). On trouve également dans le commerce des appareils qui permettent de refuser des appels de numéros non souhaités. Renseignez-vous auprès de votre opérateur téléphonique pour connaître ses offres.

Mesures à prendre en cas d'appels publicitaires malgré l'astérisque (*) / malgré l'absence d'inscription du numéro dans l'annuaire :

- Demandez le nom, l'adresse et le numéro de l'entreprise.
- Exigez que votre numéro soit supprimé d'une éventuelle liste de clients de l'entreprise.
- Faites savoir que vous ne souhaitez pas recevoir d'appels publicitaires et que ces appels sont interdits s'ils sont faits à des personnes qui ne sont pas inscrites dans l'annuaire ou qui y sont inscrites avec un astérisque.
- Signalez les appels publicitaires non sollicités aux associations de protection des consommateurs. Celles-ci mettent à disposition des formulaires prévus à cet effet sur leur site internet.
- Formulez une réclamation auprès du Secrétariat d'Etat à l'économie (SECO) au moyen du formulaire de réclamation en ligne prévu à cet effet sur le site internet du SECO (voir ci-dessous).

Que peut faire le SECO en cas d'appels publicitaires non sollicités ?

- Le SECO peut engager une action civile ou déposer une plainte pénale contre des personnes ou des entreprises ignorant de manière répétée les dispositions de la LCD.
- Le droit d'intenter une action est restreint aux cas où des intérêts collectifs sont menacés ou subissent une atteinte. Le SECO ne peut donc pas intervenir dans des cas individuels de non-respect de la loi.
- Le SECO ne peut pas juger de manière définitive si, dans un cas particulier, on a affaire à une pratique commerciale déloyale. Il appartient au tribunal compétent de trancher.
- Le SECO peut dans certains cas être informé sur le détenteur d'un numéro de téléphone et peut requérir le blocage provisoire et la révocation définitive d'un numéro de téléphone auprès des autorités pénales.

Où trouver des informations supplémentaires sur les appels publicitaires non sollicités ?

- Secrétariat d'Etat à l'économie
Holzikofenweg 36, 3003 Berne
www.seco.admin.ch
[Pratiques commerciales et publicitaires >](#)
[Appels publicitaires indésirables](#)
- Office fédéral de la communication OFCOM
Rue de l'Avenir 44, case postale 256
2501 Bienne
www.bakom.admin.ch
- Préposé fédéral à la protection des données et à
la transparence PFPDT
Feldeggweg 1, 3003 Berne
www.edoeb.admin.ch
- Bureau fédéral de la consommation BFC
Bundeshaus Ost, 3003 Berne
www.konsum.admin.ch
- Commission Suisse pour la loyauté
Ernastrasse 22, 8004 Zurich
www.lauterkeit.ch
- Stiftung für Konsumentenschutz
Nordring 4, 3013 Bern
www.konsumentenschutz.ch

- Fédération romande des consommateurs
Rue de Genève 17, case postale 6151,
1002 Lausanne
www.frc.ch
- Associazione consumatrici e consumatori della
Svizzera italiana
Strada di Pregassona 33, 6963 Pregassona
www.acsi.ch

Contact

Secrétariat d'Etat à l'économie SECO
Secteur Droit
Holzikofenweg 36
3003 Berne

Courriel : fair-business@seco.admin.ch

Formulaire de réclamation:

www.seco.admin.ch > [Thèmes > Thèmes spéciaux >](#)
[Concurrence déloyale > Déposer une réclamation >](#)
[Réclamation contre des appels publicitaires indésirables](#)