



Comment identifier 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.
- Désormais, la plupart des appareils téléphoniques indiquent 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 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.
- Si vos coordonnées ne figurent pas dans l'annuaire, vous pouvez vous inscrire dans la liste rouge téléphonique mise à disposition par le « Schweizer Dialogmarketing Verband (SDV) ».
- 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.
- Certains opérateurs téléphoniques vous offrent la possibilité de bloquer les appels provenant de numéros masqués. 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 (*) 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 pour des personnes qui sont inscrites avec un astérisque dans l'annuaire.




- 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 une entreprise ignorant systématiquement l'astérisque.
- 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 l'astérisque.
- 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 ne peut pas être informé sur le détenteur d'un numéro de téléphone ni faire bloquer un numéro de téléphone.

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

- Secrétariat d'Etat à l'économie SECO
Holzikofenweg 36, 3003 Berne
www.seco.admin.ch
-> Thèmes -> Thèmes spéciaux -> Concurrence déloyale
- Office fédéral de la communication OFCOM
Rue de l'Avenir 44, case postale 252, 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
Effingerstrasse 27, 3003 Berne
www.konsum.admin.ch
- Commission suisse pour la loyauté
Kappelerstrasse 14, case postale 2744, 8022 Zürich
www.lauterkeit.ch
- SDV Schweizer Dialogmarketing Verband
case postale 616, 8501 Frauenfeld
<http://sdv-konsumenteninfo.ch>
- CallNet.ch (Swiss Contact Center Association)
Winkelbüel 2, 6043 Adligenswil
www.callnet.ch
- Stiftung für Konsumentenschutz
Monbijoustrasse 61, case postale, 3000 Berne 23
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
Via Polar 46, c.p. 165, 6932 Lugano-Breganzona
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](#)