

DOSSIER DE PRESSE



**Bloctel,
un service simple et gratuit
pour protéger les consommateurs
contre le démarchage téléphonique**

le 1^{er} juin 2016



Sommaire

Une nécessité : protéger les consommateurs du démarchage téléphonique agressif	3
Bloctel : un dispositif gouvernemental simple gratuit et efficace pour protéger tous les consommateurs contre le démarchage téléphonique abusif.....	3
Qu'est-ce que Bloctel ?.....	4
Un service simple.....	4
Un service gratuit.....	5
Un service efficace.....	5
FAQ CONSOMMATEURS	6
Annexes	8
Fiche d'information.....	9
Supports de communication.....	12

Une nécessité : protéger les consommateurs du démarchage téléphonique agressif

Pour beaucoup de Français, les appels commerciaux répétitifs et à tous moments de la journée, dans l'objectif leur de vendre un produit ou un service, sont considérés comme une véritable nuisance au quotidien.

De plus en plus de consommateurs, notamment les plus âgés et les plus fragiles, souhaitent être protégés de manière efficace contre ce démarchage téléphonique abusif.

A titre d'exemple, Pacitel, premier service d'opposition au démarchage téléphonique reposant sur l'engagement volontaire des entreprises, a été largement plébiscité par les particuliers mais a eu très peu de succès auprès des professionnels : environ 2 millions de numéros de téléphone ont été inscrits sur la liste Pacitel alors que seulement 80 entreprises ont utilisé ce service.

Pacitel a été fermé le 31 décembre 2015. Il a toutefois mis en lumière la nécessité de créer un service plus protecteur pour les consommateurs.

Bloctel : un dispositif gouvernemental simple gratuit et efficace pour protéger tous les consommateurs contre le démarchage téléphonique abusif

Le gouvernement a voulu agir concrètement pour répondre au besoin de protection contre le démarchage téléphonique abusif exprimé par plusieurs millions de consommateurs.

Aussi, la loi du 17 mars 2014 a introduit dans le code de la consommation la possibilité de s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique.

Annoncé par Martine PINVILLE, Secrétaire d'Etat chargée du Commerce, de l'Artisanat, de la Consommation et de l'Economie sociale et solidaire il y a quelques semaines, Bloctel est le nom du dispositif sur lequel les consommateurs peuvent s'inscrire à compter du 1^{er} juin pour être protégés du démarchage téléphonique.

Qu'est-ce que Bloctel ?

Un service simple

Simple d'usage, les consommateurs peuvent s'inscrire sur Bloctel par internet ou par courrier.

S'inscrire par Internet :

Sur le site www.bloctel.gouv.fr, en cliquant sur l'onglet consommateur, le consommateur a accès à un formulaire d'inscription en ligne, qui lui permet d'indiquer le ou les numéros auxquels il ne souhaite plus être dérangé, son adresse, et un numéro de téléphone de contact.

Le consommateur reçoit dans un délai de 48 heures un message comprenant un lien permettant de confirmer son inscription. Le lien est valable 10 jours. Une fois l'inscription validée, il recevra un récépissé de confirmation définitive d'inscription. Cette dernière est alors effective dans un délai maximum de 30 jours et pour une durée de 3 ans renouvelable.

Cette inscription sur Bloctel donne alors au consommateur accès à un espace personnalisé protégé par un identifiant et un mot de passe, qui lui permettra d'ajouter ou supprimer des numéros, de modifier ses coordonnées, ou encore de déposer une réclamation en cas de démarchage téléphonique.

A noter que les données personnelles des personnes inscrites sur la liste Bloctel sont conservées pendant 6 ans maximum, à des fins probatoires.

S'inscrire par courrier :

Le consommateur qui n'a pas accès à Internet peut s'inscrire par courrier à la liste d'opposition en écrivant à « Société Opposetel - Service Bloctel - 6, rue Nicolas Siret 7100 TROYES ».

Dans ce cas, il devra prendre soin d'indiquer ses nom et prénom, son adresse postale, le ou les numéros auxquels il ne souhaite plus être dérangé, en précisant un numéro de téléphone de contact auquel l'organisme peut le joindre en cas de difficulté. Une confirmation d'inscription lui sera envoyée par voie postale.

Il convient de souligner qu'en cas d'inscription par voie postale, le consommateur n'aura pas d'accès à un espace personnel sur le site internet Bloctel et devra, par conséquent, effectuer ses démarches (de modifications de coordonnées par exemple) par courrier.

Un service gratuit

Bloctel est entièrement gratuit pour les particuliers. Le gouvernement a souhaité que ce service soit accessible à tous.

Un service efficace

L'utilisation de Bloctel est obligatoire pour les professionnels qui ont recours au démarchage téléphonique. Ils ont en effet l'obligation d'expurger de leurs listes les numéros de téléphone indiqués par les personnes inscrites sur la liste Bloctel au moins une fois par mois. Des contrôles et des sanctions sont prévus en cas de non-respect de la loi.

Si le démarchage persiste, malgré l'inscription sur Bloctel, le consommateur peut agir. En effet, le consommateur qui est démarché sur un numéro inscrit sur la liste d'opposition, par un professionnel avec qui il n'a pas de contrat en cours, peut signaler l'appel litigieux sur bloctel.gouv.fr.

Des informations lui seront alors demandées afin de diligenter une enquête : le numéro appelant, la date de l'appel, le nom de la société et, si possible, la plage horaire de l'appel.

Tout professionnel du démarchage téléphonique contactant des personnes inscrites sur Bloctel peut être sanctionné d'une amende de 15000€ pour une personne physique et 75 000€ pour une personne morale.

Que dit la loi relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ?

La législation française reconnaît à chacun le droit de s'opposer à l'utilisation ou la cession des données nominatives le concernant (article 38 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978). Ce droit permet ainsi au consommateur de se protéger contre différentes formes de prospection commerciale de la part de professionnels utilisant ses données personnelles.

Le consommateur peut donc par ce biais s'opposer à être démarché commercialement par le professionnel avec lequel il a contracté et qui a récolté ses données téléphoniques.

La CNIL peut être saisie et prononcer des sanctions d'un montant de 150 000€ maximum et de 300 000€ en cas de récidive dans les cinq années à compter de la date à laquelle la sanction pécuniaire précédemment prononcée dans la limite de 5% du chiffre d'affaires HT.

FAQ CONSOMMATEURS

Je suis inscrit(e) sur la liste rouge ou orange, dois-je m'inscrire sur Bloctel ou ces inscriptions suffisent-elles ?

L'inscription sur les listes rouge ou orange permet de ne pas figurer dans les annuaires. Or, les démarcheurs n'utilisent pas uniquement les annuaires téléphoniques pour réaliser des prospections commerciales. Ainsi, le fait de donner son ou ses numéros dans le cadre de telle ou telle opération commerciale peut conduire à la constitution de listes qui peuvent être revendues.

Je suis inscrit(e) sur la liste Bloctel. Cela signifie-t-il que je n'aurai plus aucun appel téléphonique de professionnels ?

Non. Les professionnels avec lesquels vous êtes lié par un contrat en cours peuvent vous contacter, comme par exemple votre opérateur téléphonique ou votre banque.

La loi prévoit également que, par exception, vous pourrez être démarché(e) par des professionnels en vue de fourniture de journaux, de périodiques ou de magazines. Enfin, les instituts de sondage et les associations à but non lucratif pourront vous contacter dès lors qu'ils ne font pas de prospection commerciale.

Que veut dire « relations contractuelles préexistantes » ?

Sont considérés comme des relations contractuelles préexistantes, les contrats en cours à durée déterminée ou indéterminée qui n'ont pas fait l'objet d'une résiliation, tels que les abonnements, les cartes de fidélité, ou encore l'inscription à une liste de clients privilégiés.

Pour les contrats préexistants, le professionnel pourra continuer la prospection commerciale. Toutefois, une attention particulière sera portée à l'obligation qui est faite aux entreprises d'informer le consommateur de son droit, malgré le contrat, de ne pas être démarché, au titre de la loi de 1978 (cf. encadré page précédente). Le consommateur pourra, s'il le souhaite, au moment de son inscription, si cela n'est pas encore fait se rapprocher des professionnels concernés pour faire valoir ce droit.

L'inscription sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique me permet-elle de ne plus recevoir de SMS ou mails publicitaires ?

Non, l'inscription au service Bloctel concerne uniquement le démarchage par appel téléphonique. En cas de réception de SMS frauduleux, le consommateur peut le transférer au 33700 (cf. fiche d'information sur le démarchage en annexe).

Je suis inscrit(e) sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique. Puis-je être démarché par un professionnel avec lequel j'ai passé un contrat postérieurement à cette inscription ?

Oui, l'inscription sur la liste d'opposition permet de ne pas être démarché(e) par des professionnels avec lesquels le consommateur n'a pas de contrats en cours lors de l'appel téléphonique.

Dois-je procéder à un paiement quelconque pour l'utilisation de ce service ?

Le service Bloctel est entièrement gratuit pour les consommateurs.

Combien de temps dure l'inscription sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique ?

Le consommateur est inscrit pour une durée de 3 ans à partir de sa confirmation d'inscription sur Bloctel. Le consommateur peut supprimer cette inscription à tout moment.

J'étais inscrit(e) sur la liste Pacitel. Dois-je m'inscrire sur la liste Bloctel pour être protégé ?

Oui, si vous souhaitez ne pas être démarché(e) par des professionnels avec lesquels je n'ai pas de relations contractuelles, vous devez vous inscrire auprès du service Bloctel, dont la liste est totalement indépendante de celle qui avait été créée par Pacitel.

Je suis démarché par un professionnel avec lequel je n'ai pas de relations contractuelles en cours, alors que je suis inscrit(e) sur la liste d'opposition Bloctel, que puis-je faire ?

Dans son espace personnel sur le site www.bloctel.gouv.fr, il convient de remplir le formulaire de réclamation en prenant soin d'indiquer la date et la plage horaire de l'appel, le numéro de la ligne sur laquelle le consommateur a été contacté, le numéro de l'appelant, son secteur d'activité, et toute autre précision sur l'appel reçu tel que son objet ou le nom sous lequel s'est présenté le démarcheur.

Puis-je inscrire sur la liste d'opposition le numéro d'une ligne dont je ne suis pas titulaire ?

Un particulier peut inscrire les numéros de son conjoint, de son concubin, de la personne à laquelle il est pacsé ou encore de ses enfants. Pour les personnes sous protection de justice, le curateur ou tuteur pourra inscrire les numéros des personnes concernées sur Bloctel avec l'accord exprès et écrit de ces personnes. Pour les autres cas, il pourra apporter une aide technique ou matérielle à toute personne pour s'inscrire sur Bloctel, mais sans inscrire le numéro à son nom.

Annexes

Fiche d'information

Démarchage abusif : devenez acteur de votre tranquillité !

Vous êtes importuné par des courriels, des sms ou des appels de vendeurs indésirables ? Il existe des solutions pour vous éviter ce type de désagrément.

Vous êtes démarché par téléphone ?

Depuis le 1^{er} juin 2016, vous pouvez vous inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique **Bloctel**, accessible à l'adresse www.bloctel.gouv.fr/.

A noter : l'opposition est limitée à la prospection de clients qui n'ont pas de relations contractuelles en cours ou qui n'ont pas transmis leurs coordonnées téléphoniques pour être rappelés !

BLOCTEL NE CONCERNE QUE LE DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE ET EXCLUT L'ENVOI DE SMS ET DE COURRIELS.

Vous êtes sollicité par SMS ou MMS ?

L'article L. 34-5 du Code des postes et communications électroniques interdit les sollicitations par sms, **sauf accord exprès du consommateur.**

Plusieurs possibilités s'offrent à vous :

- **Agir directement auprès de l'émetteur de SMS ou MMS abusif**
Pour ne plus recevoir de SMS ou MMS, envoyez le mot « STOP » par SMS au numéro expéditeur du message. L'expéditeur doit alors confirmer qu'il a pris en compte la demande et supprimer vos coordonnées de ses fichiers. Pour obtenir les coordonnées du service client de l'expéditeur, envoyez le mot « CONTACT » par SMS au numéro expéditeur du message : vous devez recevoir en retour les coordonnées de la société (RCS, dénomination sociale, service client).
- **Signaler le message abusif au 33700 :**
Ce service est ouvert aux clients de tous les opérateurs et gratuit pour ceux de Bouygues Télécom, Orange France et SFR. Lorsque vous recevez un spam par SMS, transférez-le au numéro 33700, sans commentaires. Vous recevrez alors un message du 33700 vous invitant à compléter un signalement. Les opérateurs mèneront ensuite des actions auprès des sociétés concernées.

A noter : la DGCCRF a accès, à sa demande, aux numéros signalés au 33700. Après enquête, des procédures contentieuses peuvent être engagées.

- **Vous pouvez également adresser une plainte à la CNIL ou déposer une plainte pénale auprès des services de police, de gendarmerie ou du procureur de la République.**

Démarchage par automate d'appels (messages téléphoniques pré-enregistrés) : est-ce légal ?

Oui. Mais vous devez avoir donné votre accord pour recevoir ce type d'appel. Ce consentement, qui doit être donné au moment où vous communiquez vos coordonnées, doit être explicite (par exemple, une case à cocher dans un formulaire ou un contrat).

A savoir : Le simple fait d'accepter des conditions générales de vente ne signifie pas que vous avez donné votre consentement.

La société qui vous adresse des messages publicitaires par automate d'appel sans votre consentement risque une amende de 750 euros par message envoyé.

Que faire en cas de contrat vous liant au professionnel démarcheur ?

La loi vous reconnaît à tout citoyen le droit de s'opposer à l'utilisation ou à la cession des données personnelles le concernant (article 38 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978).

Vous pouvez donc refuser tout démarchage commercial de la part d'un professionnel avec lequel vous avez contracté et qui a recueilli vos données téléphoniques.

La CNIL peut être saisie et prononcer des sanctions d'un montant de 150 000 € maximum et de 300 000 € en cas de récidive dans les cinq années à compter de la date à laquelle la sanction initiale a été précédemment prononcée, dans la limite de 5 % du chiffre d'affaires HT.

Vous êtes contacté par courriel ?

La prospection directe au moyen de courriels, destinés à promouvoir, directement ou indirectement, des biens ou des services, et utilisant, **sans votre accord**, vos coordonnées personnelles, est interdite.

Quels sont vos recours ?

- Vous connecter sur le site www.signal-spam.fr, la plateforme nationale de lutte contre le spam. Chaque mois, Signal-spam transmet à la CNIL la liste des principaux émetteurs de spams français : celle-ci peut alors procéder à une enquête et, si les faits sont établis, sanctionner ces spammeurs ;
- Déposer une plainte auprès du procureur de la République.

Il y a quelques exceptions à cette règle :

- le courriel est envoyé sur votre adresse électronique professionnelle et est en rapport avec votre profession ;
- le courriel provient d'une société dont vous êtes déjà client et concerne des produits ou services similaires à ceux que vous avez déjà achetés ;
- le courriel provient d'un organisme caritatif.

Dans ces trois cas, l'organisme ou la société doit vous avoir informé au préalable de cette utilisation de votre adresse électronique et vous avoir permis de vous y opposer. En clair, il doit faire figurer des coordonnées valides vous permettant de demander que ces courriels cessent sans frais.

La loi Informatique et Libertés permet à tout internaute de s'opposer à la réception de messages commerciaux qui lui sont régulièrement adressés par courrier électronique. Pour cela, il peut en général cliquer sur un lien du message commercial indiquant qu'il ne souhaite pas recevoir de tels messages.

Plus d'informations

Le site de la DGCCRF <http://www.economie.gouv.fr/dgccrf>

Le site de la CNIL <https://www.cnil.fr/>

Pour en savoir plus sur le dispositif 33700, visitez le site www.33700-spam-sms.fr.

Supports de communication

Affiche



Vous ne souhaitez plus recevoir d'appels commerciaux indésirables ?

Inscrivez-vous dès maintenant sur le site d'opposition au démarchage téléphonique

un service simple et gratuit



bloctel.gouv.fr


MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DE L'INDUSTRIE ET DU NUMÉRIQUE
SECRÉTARIAT D'ÉTAT AU COMMERCE, À L'ARTISANAT, À LA CONSOMMATION ET À L'ÉCONOMIE SOCIALE ET SOLIDAIRE

La liste Bloctel interdit aux professionnels d'appeler les personnes inscrites sur la liste sous peine d'amende.

En cas de difficulté d'accès à internet, vous pouvez vous inscrire par courrier à :
Service Bloctel 6, rue Nicolas Siret – 10 000 Troyes

Flyer

La liste d'opposition au démarchage téléphonique est ouverte à tous les consommateurs.




**UN SERVICE SIMPLE ET GRATUIT
POUR ME PROTÉGER CONTRE LE DÉMARCHAGE
TÉLÉPHONIQUE ABUSIF**

Il suffit de s'inscrire !

1 
J'indique jusqu'à
8 numéros
de téléphone fixe
ou mobile sur
bloctel.gouv.fr*

2 
Je reçois
un courriel
dans les 48 heures
et **je confirme**
ma demande.

3 
Je suis protégé(e)
contre le démarchage
téléphonique abusif
au plus tard
dans les 30 jours.

Pour une durée
de trois ans



Pour s'inscrire : www.bloctel.gouv.fr
Pour en savoir plus : www.economie.gouv.fr/dgccrf
www.economie.gouv.fr/vous-orienter/particulier

Les professionnels ont l'interdiction d'appeler les particuliers inscrits sur la liste Bloctel sous peine d'amende.

* En cas de difficulté d'accès à internet, vous pouvez vous inscrire par courrier à
Service Bloctel 6, rue Nicolas Siret - 10 000 Troyes

Ne pas jeter sur la voie publique



Bannières pour les réseaux sociaux

Vous ne souhaitez plus recevoir d'appels commerciaux indésirables ?

Inscrivez-vous dès maintenant **un service simple et gratuit**



bloctel.gouv.fr

La liste d'opposition au démarchage téléphonique est ouverte à tous les consommateurs

- 1** J'indique mes numéros de téléphone (fixe/mobile) sur **bloctel.gouv.fr** *
- 2** Je reçois un courriel dans les 48 heures et je confirme ma demande.
- 3** Mon inscription est effective dans un délai maximum de 30 jours.
-  Je suis alors protégé(e) contre le démarchage téléphonique abusif *.

* Hors relations contractuelles en cours

* En cas de difficulté d'accès à internet, vous pouvez vous inscrire par courrier à : Service Bloctel 6, rue Nicolas Siret – 10 000 Troyes

© Ministère de l'Économie, de l'Industrie et du Numérique – secrétariat d'État chargé du Commerce, de l'Artisanat, de la Consommation et de l'Économie sociale et solidaire – mai 2016  SIRCOM

Pour être protégé contre le démarchage téléphonique abusif

Inscrivez-vous gratuitement sur la liste d'opposition.



bloctel.gouv.fr



MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE,
DE L'INDUSTRIE ET DU NUMÉRIQUE
SECRÉTARIAT D'ÉTAT AU COMMERCE,
À L'ARTISANAT, À LA CONSOMMATION
ET À L'ÉCONOMIE SOCIALE ET SOLIDAIRE



bloctel.gouv.fr

CONTACTS PRESSE

Cihem GHARBI et Sabine SASSI

+ 331 53 18 44 13

sec.secaccess-presse@cabinets.finances.gouv.fr