



Démarchage téléphonique : Comment se prémunir des arnaques ?

Vous ne souhaitez plus être contacté par des téléprospecteurs insistants qui cherchent à vous vendre des prestations ou des produits dont vous n'avez nul besoin ? Il existe des solutions pour vous prémunir contre ces sollicitations.

Attentive à la préservation de la tranquillité des consommateurs et au respect de leurs droits, la DGCCRF – en complément d'un programme de contrôle renforcé – invite les consommateurs à faire preuve de vigilance vis-à-vis des sollicitations frauduleuses dont ils peuvent faire l'objet et à recourir aux dispositifs existants pour s'en prémunir.

Inscrivez-vous sur la liste rouge ou la liste orange de votre opérateur téléphonique !

Pour que votre numéro de téléphone fixe ne figure plus dans les annuaires, et ainsi limiter l'accès à vos coordonnées téléphoniques, votre opérateur téléphonique doit vous offrir la possibilité de vous inscrire gratuitement sur une des listes suivantes :

- ▶ **la liste rouge** : vos coordonnées téléphoniques ne seront pas mentionnées sur les listes d'abonnés ou d'utilisateurs ;
- ▶ **la liste orange** : vos coordonnées téléphoniques ne sont plus communiquées à

des entreprises commerciales en vue d'une utilisation à des fins de prospection directe.

Attention

L'inscription sur les listes rouge ou orange permet seulement de ne pas figurer dans les annuaires. Or, les démarcheurs n'utilisent pas uniquement les annuaires téléphoniques pour réaliser des prospections commerciales mais peuvent aussi se procurer des données, par exemple, en les achetant auprès d'acteurs spécialisés sur internet.

Inscrivez-vous sur la liste d'opposition du démarchage téléphonique BLOCTEL !

Pour interdire aux démarcheurs de vous contacter, vous disposez, depuis juin 2016, d'un nouveau service gratuit : la liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL.

Pour en bénéficier, il suffit d'inscrire votre (ou vos) numéro(s) de téléphone (8 numéros maximum), fixe comme mobile, sur le site www.bloctel.gouv.fr.

Une fois votre inscription finalisée, interdiction sera faite aux entreprises de vous contacter pour du démarchage téléphonique.

Les professionnels du démarchage ont l'obligation de transmettre leurs fichiers de prospections commerciales à BLOCTEL qui en supprimera les numéros inscrits.

Il existe des exceptions à cette règle. Sont autorisés à vous contacter :

- ▶ **les professionnels avec lesquels vous êtes lié par un contrat**, comme par exemple votre opérateur téléphonique, votre assurance, votre fournisseur d'énergie ou votre banque. Ces derniers ont toutefois l'obligation de vous informer de la possibilité de faire valoir votre droit d'opposition à l'utilisation de vos données personnelles, y compris par eux ;
- ▶ **les professionnels en vue de fourniture de journaux, de périodiques ou de magazines ;**
- ▶ **les instituts de sondage et les associations à but non lucratif.**

Attention

L'inscription au service BLOCTEL ne concerne que le démarchage par appel téléphonique. En cas de SMS ou de courriels, **d'autres dispositifs existent.**

Que faire si les sollicitations continuent ?

L'inscription à BLOCTEL n'empêche pas que vous soyez démarchés par des professionnels qui seraient en infraction à la réglementation : il est donc possible que certaines entreprises ne respectant pas leurs obligations continuent de vous démarcher. Un **espace de réclamation en ligne** vous permet de signaler ces entreprises (nom de l'entreprise, numéro de téléphone utilisé, date et heure de l'appel). Ces signalements sont exploités par la DGCCRF pour qu'elle recherche et sanctionne les entreprises en infraction.

L'action de la DGCCRF

Sur la base des réclamations transmises sur le service BLOCTEL, la DGCCRF met en place un programme d'enquêtes pour identifier les entreprises qui contreviennent aux dispositions légales en matière de démarchage téléphonique.

Les sanctions en cas de non-respect de ce dispositif par les professionnels peuvent aller jusqu'à 15 000 € pour une personne physique et 75 000 € pour une personne morale.

A ce jour, plus de **cent trente entreprises** ont été contrôlées à la suite de signalements. Une **cinquantaine de poursuites** ont été engagées.

Textes applicables

Code de la consommation : [article L. 121-1-1](#) sur les pratiques commerciales trompeuses et [article L. 121-6](#) sur les pratiques commerciales agressives

Code pénal : [article 313-1](#) sur l'escroquerie

[Loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés](#)

[Arrêté du 10 juin 2009 relatif à l'information sur les prix des appels téléphoniques aux services à valeur ajoutée](#)

[Loi relative à la consommation du 17 mars 2014](#)

[Décret du 19 mai 2015 relatif à la liste d'opposition au démarchage téléphonique](#)

[Loi du 7 octobre 2016 pour une République numérique](#)

Liens utiles

[ARCEP](#) (Autorité de régulation des communications électroniques et des postes) - Site dédié à l'information des consommateurs

[CNIL](#) (Commission nationale Informatique et Libertés)

[AFMM](#) (Association française du multimédia mobile)

[L'annuaire inversé des numéros SVA](#)

[La plateforme de lutte contre les spams vocaux et sms](#)

[Tout savoir sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL](#)

[Numéros surtaxés : ne tombez-pas dans le piège !](#)

Les éléments ci-dessus sont donnés à titre d'information. Ils ne sont pas forcément exhaustifs et ne sauraient se substituer aux textes officiels.

Pour tout renseignement complémentaire, reportez-vous aux textes applicables et/ou rapprochez-vous d'une [direction départementale de la protection des populations \(DDPP\)](#) ou [direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations \(DDCSPP\)](#).

Crédit photo : ©Fotolia