

DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

Se protéger des pratiques abusives

Le 1er juin 2016 est entré en vigueur BLOCTEL, un service simple et gratuit à destination des consommateurs. Avec BLOCTEL, les entreprises ont désormais l'interdiction d'appeler les consommateurs inscrits sur la liste d'opposition. Celles qui ne respectent pas la loi, encourent une amende de 15 000 € pour une personne physique et 75 000 € pour une personne morale.

1. Qu'est-ce que BLOCTEL ?

C'est une liste d'opposition au démarchage téléphonique sur laquelle tout consommateur peut s'inscrire gratuitement afin de ne plus être démarché téléphoniquement par un professionnel avec lequel il n'a pas de relation contractuelle en cours.

2. Comment s'inscrire sur Bloctel ?

- par courrier :
Société Opposetel - Service Bloctel
6, rue Nicolas Siret 10 000 TROYES
- par internet : www.bloctel.gouv.fr

Les consommateurs sont alors protégés contre la prospection téléphonique dans un délai maximum de 30 jours après la confirmation de leur inscription. Il est possible d'inscrire au maximum 8 numéros de téléphone.

La durée d'inscription sur la liste d'opposition est valable 3 ans. Par conséquent, 3 mois avant l'expiration de ce délai de 3 ans, les consommateurs sont contactés par courriel ou courrier postal pour renouveler, s'ils le souhaitent, l'inscription de leur(s) numéro(s) sur le registre d'opposition. Depuis le 2 avril 2019, la réinscription est automatique.

3. Signaler les appels abusifs ?

BLOCTEL n'empêche pas tous les appels mais les réduit énormément. N'hésitez pas à rappeler à chaque démarcheur que vous êtes inscrit sur BLOCTEL. Généralement, celui-ci raccrochera sans insister.

En cas d'appel abusif, vous pouvez déposer une réclamation en remplissant le formulaire de réclamation depuis votre espace personnel, accessible sur www.bloctel.gouv.fr

Les services de la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF) mèneront les enquêtes nécessaires.

Toutefois, le démarchage reste autorisé dans les situations suivantes :

- En cas de relations contractuelles préexistantes (par exemple, votre banque pourra continuer à vous appeler pour vous formuler des offres)
- En vue de la fourniture de journaux, de périodiques ou de magazines
- De la part d'instituts de sondage ou d'associations à but non lucratif, dès lors qu'il ne s'agira pas de prospection commerciale
- Et si vous avez communiqué de manière libre et non équivoque votre numéro afin d'être rappelé



LES **COORDONNATEURS**
AUTONOMIE
À VOS CÔTÉS

