

DRING! DRING! Encore ce téléphone qui sonne, encore un numéro inconnu, encore de la publicité ! Qui n'a pas rouspété face à ces appels intempestifs ? De même, vous êtes souvent importuné par des courriels et des sms de la part de vendeurs indésirables... Il existe des solutions pour 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



bloctel.gouv.fr

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 !

Une réclamation permet d'indiquer un appel de prospection sur un numéro inscrit sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique et qui correspond aux cas prévus par la loi. Elle est transmise aux agents des services déconcentrés de la DGCCRF (Direction Générale de la Concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes).

Dans son espace personnel sur le site bloctel.gouv.fr, il convient de remplir le formulaire de réclamation en prenant soin d'indiquer particulièrement :

- La date et la plage horaire de l'appel
- Le numéro de ligne sur laquelle le consommateur a été contacté
- Le numéro de l'appelant et son secteur d'activité
- Toute autre précision sur l'appel reçu telle que son objet et le nom sous lequel s'est présenté le démarcheur.

des services de la police, de gendarmerie ou du procureur de la République.

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.

Quelles solutions pour stopper les spams ?

- Vous connecter sur le site www.signal-spam.fr, la plateforme nationale 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.

Attention, il existe des exceptions : le courriel est envoyé sur votre adresse professionnelle et est en

DÉMARCHAGE ABUSIF : QUELS SONT VOS RECOURS ?

En cas d'inscription effectuée par courrier, il conviendra d'envoyer, sur papier libre, de manière lisible, les informations précitées, à l'adresse indiquée :

Société Opposotel, Service Bloctel, 6 rue Nicolas SIRET 10000 TROYES

Attention : avant de déposer une réclamation, vérifiez bien que l'appel corresponde à un cas répréhensible. En effet, la loi prévoit que les professionnels liés par un contrat en cours peuvent vous contacter (banque, téléphonie...). La loi prévoit également que si vous avez laissé volontairement votre numéro de téléphone à la société, cette dernière est en droit de vous contacter dans un délai maximum de 3 mois.

La loi prévoit que par exception, vous pourrez être démarché par des professionnels en vue de fournitures de journaux, de périodiques ou de magazines. Les instituts de sondage et les associations à but non lucratifs pourront vous contacter dès lors qu'elles ne font pas de prospection commerciale.

Vous êtes sollicités par sms ou mms :



Le 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 en envoyant le mot STOP au numéro de l'expéditeur. L'expéditeur doit alors confirmer qu'il a pris en compte la demande et supprimer vos coordonnées de ses fichiers.
- Signaler le message abusif au 33700: ce service est ouvert aux clients de tous les opérateurs et gratuit pour ceux de Bouygues Telecom, Orange France et SFR. Lorsque vous recevez un SPAM, transférez-le au numéro 33700 sans commentaire. Vous recevrez alors un message de 33700 vous invitant à compléter un signalement. Les opérateurs mèneront des actions auprès des sociétés concernées.
- Vous pouvez également adresser une plainte à la CNIL ou déposer une plainte pénale auprès rapport avec votre profession, le courrier provient d'une société dont vous êtes déjà client et concerne des produits et services similaires à ceux que vous avez déjà achetés, le courrier provient d'un organisme caritatif.

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.

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

La loi reconnaît à tout citoyen le droit de s'opposer à l'utilisation ou à la cession des données personnelles le concernant. 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.

Source : Direction Générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes.