



Qu'est-ce que Bloctel ?



Bloctel est la 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, conformément à la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation.

La loi précise qu'il est interdit à tout professionnel, directement ou par l'intermédiaire d'un tiers agissant pour son compte, de démarcher téléphoniquement un consommateur inscrit sur cette liste, à l'exception des cas énumérés par la loi. En particulier, vous pourrez toujours **être appelé dans les cas suivants** :

- Par les professionnels chez qui vous avez un contrat en cours.
- Pour des appels de prospection en vue de la fourniture de journaux, de périodiques ou de magazines.
- Pour des motifs qui ne concernent pas la vente de biens ou de services tels que :
 - Les appels émanant d'un service public,
 - Les appels émanant d'instituts d'études et de sondage,
 - Les appels émanant d'associations à but non lucratif.
- Si vous avez communiqué de manière libre et non équivoque votre numéro afin d'être rappelé.

Comment cela fonctionne-t-il ?

Depuis le **1er juin 2016**, tout consommateur peut s'inscrire gratuitement sur cette liste sur le site www.bloctel.gouv.fr. Il recevra par e-mail une confirmation d'inscription sous 48 heures. Il convient que le consommateur **vérifie que le message est bien arrivé dans sa boîte mail** et si nécessaire, qu'il regarde dans les **spams**. En effet, l'inscription ne sera prise en compte que lorsque le consommateur aura cliqué sur le **lien hypertexte** qui sera présent dans ce courriel.

Le consommateur sera protégé contre la prospection téléphonique dans un délai maximum de **30 jours après la confirmation de son inscription**. Il aura alors accès à son espace personnel en ligne qui lui permettra de gérer son compte.

L'inscription est **valable 3 ans** à partir de la confirmation d'inscription. Il est possible de supprimer cette inscription à tout moment. Au plus tard **3 mois avant l'échéance** de la protection, le consommateur sera informé et pourra demander son renouvellement.

Et si je n'ai pas Internet ?

L'inscription par courrier est possible. Il suffit d'envoyer sur papier libre les informations suivantes : nom, prénom, adresse postale, le ou les numéros à inscrire sur la liste d'opposition en précisant un numéro de téléphone de contact en cas de difficultés. Une confirmation sera ensuite envoyée par voie postale.

L'adresse pour s'inscrire par courrier :

Société Opposetel - Service Bloctel - 6, rue Nicolas Siret - 10 000 Troyes

Le service Bloctel est-il payant ?

Bloctel est un service entièrement gratuit pour tous les consommateurs. Il était important que tous les consommateurs, notamment les plus fragiles, aient la possibilité d'être protégés contre les sollicitations commerciales par téléphone.

Je suis inscrit(e) sur la liste d'opposition et je reçois encore des appels, que puis-je faire ?

- Vous pouvez signaler l'appel litigieux sur le site Internet www.bloctel.gouv.fr.
- Avant toute réclamation, assurez-vous d'avoir bien reçu votre confirmation d'inscription par Internet ou par courrier et que l'appel litigieux a été émis plus de 30 jours après votre inscription.
- Les réclamations par courrier sont possibles, notamment pour les personnes qui ne disposent pas de compte utilisateur sur Internet.

Deux exceptions :

- 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**. Les instituts de sondage et les associations à but non lucratif pourront vous contacter dès lors qu'elles ne font pas de prospection commerciale.
- L'entreprise avec laquelle vous avez une relation contractuelle en cours peut vous contacter pour vous proposer des nouvelles offres afin de compléter, modifier ou remplacer le service qu'elle vous rend déjà.

Remarque : même si le démarchage téléphonique souffre d'une mauvaise image liée à des pratiques agressives, il n'en reste pas moins que la prospection commerciale, lorsqu'elle respecte le consommateur, est une activité utile à l'économie.

Attention !!!

La DGCCRF (Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes) a mis en garde les consommateurs, sur les réseaux sociaux, de la présence d'un site intitulé **Bloctel.me**, copie conforme du site officiel bloctel.gouv.fr à la différence qu'il demandait de mettre la main à la poche. En effet, ce site (désormais hors ligne) demandait de régler la somme de 1 euro en guise de période d'essai, avant de demander 69 euros pour valider l'inscription. Ce service **Bloctel.me** signalait pourtant sur son site la mention « Site privé distinct du service officiel » « Notre service est indépendant du service officiel Bloctel ». Pas suffisant pour ne pas tromper l'Internaute inattentif, qui pouvait être rassuré en apercevant en bas du site les logos d'organismes officiels !

Bref, pour vous inscrire à Bloctel, c'est **uniquement** par là :

www.bloctel.gouv.fr

M. V. A.
2016