

## Particuliers

Publié le 19/11/2022 – Mis à jour le 06/03/2023

### Démarchage téléphonique abusif, spam vocal ou par SMS : que faire ?

Vous recevez des appels téléphoniques commerciaux non désirés (on parle de démarchage téléphonique abusif), un Spam vocal ou un Spam par SMS (correspondant inconnu vous incitant à rappeler un numéro surtaxé) ? Des solutions existent pour faire cesser ces troubles. Nous vous les présentons.

### Communications électroniques (téléphone, internet, télévision)

#### Contrat de communications électroniques

Conclusion

Exécution et évolution

Résiliation

**Téléphonie mobile**

Portabilité du numéro

Perte

Vol

#### Qu'est-ce que le démarchage téléphonique abusif ?

On parle de démarchage téléphonique abusif lorsque vous recevez des appels téléphoniques commerciaux non désirés.

Par exemple, une entreprise vous appelle pour vous vendre un abonnement téléphonique.

#### Attention

un appel purement malveillant (insulte, menace...) relève du harcèlement téléphonique qui est un délit. Si on vous incite à rappeler un numéro surtaxé, il s'agit d'un spam vocal.

#### Que faire en cas de démarchage téléphonique abusif ?

#### S'inscrire sur Bloctel

Si vous ne souhaitez pas recevoir d'appels téléphoniques commerciaux, vous pouvez inscrire un ou plusieurs de vos numéros de téléphone fixe et/ou mobile (jusqu'à 8 numéros) sur une liste officielle contre le démarchage téléphonique abusif dite Bloctel :

- S'inscrire sur la liste d'opposition Bloctel

Cette inscription est **gratuite** pour tous les consommateurs.

L'inscription sur Bloctel vous permet également de signaler des appels que vous jugez abusifs.

Cette inscription ne permet pas de bloquer techniquement les appels abusifs mais les professionnels n'auront plus le droit de vous appeler pour vous démarcher, sauf dans certains cas.

Si vous changez un ou plusieurs numéros de téléphone, vous devez désinscrire le ou les numéros et inscrire le ou les nouveaux numéros si vous ne souhaitez pas être démarché.

#### Attention

Bloctel ne gère pas les SMS abusifs.

#### Vérifier que l'appel est abusif

Il existe 4 cas où la loi autorise certains professionnels à vous appeler malgré votre inscription sur Bloctel. Il s'agit des appels provenant :

des instituts d'études ou de sondage

des associations à but non lucratif

des professionnels en vue de la vente de journaux, périodiques ou magazines

des entreprises avec lesquelles vous avez une relation contractuelle en cours. Ces entreprises peuvent vous appeler si vous êtes clients chez elles **et uniquement si l'offre commerciale est en rapport avec votre contrat**. Cela comprend les offres de produits ou de services se rattachant à votre contrat ou qui sont complémentaires à l'objet de votre contrat ou de nature à améliorer ses performances ou sa qualité.

Ces professionnels doivent néanmoins respecter certains jours et horaires pour vous appeler. En effet, depuis le **1<sup>er</sup> mars 2023**, le démarchage téléphonique est autorisé uniquement **du lundi au vendredi, de 10 heures à 13 heures et de 14 heures à 20 heures**. Il est, en revanche, interdit le samedi, le dimanche et les jours fériés.

Par ailleurs, il est interdit à un même professionnel ou une personne qui agit pour son compte de vous démarcher ou de tenter de vous démarcher téléphoniquement plus de 4 fois au cours d'une période de 30 jours calendaires.

Si vous refusez le démarchage lors du 1<sup>er</sup> appel, le professionnel ou la personne qui agit pour son compte a l'obligation de ne plus vous contacter durant une période d'au moins 60 jours à partir de votre refus. Le professionnel ou la personne qui agit pour son compte s'expose à une amende administrative d'un montant de 75 000 € (s'il s'agit d'une personne physique) ou 375 000 € (s'il s'agit d'une personne morale).

#### À savoir

tout contrat conclu à la suite d'un démarchage téléphonique réalisé en ne respectant pas l'inscription sur Bloctel est considéré comme non valable et peut être annulé en justice.

Au début de chaque appel téléphonique, le professionnel doit par ailleurs vous donner les informations suivantes :

Son identité ou l'identité de la personne pour le compte de laquelle il appelle

La nature commerciale de son appel

Ces informations doivent vous être données de manière claire, précise et compréhensible.

Sans ces indications, le professionnel peut s'exposer à une amende pouvant aller jusqu'à 15 000 € .

Le numéro de téléphone du professionnel doit également s'afficher sous peine de se voir exposer à une amende pouvant aller jusqu'à 375 000 € . **Il ne peut donc pas vous joindre en numéro masqué.**

**Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2023**, les plateformes de démarchage commercial ne peuvent plus vous appeler à partir de numéros commençant par **06** ou **07** car ils sont associés dans l'esprit de tous aux téléphones portables. Elles doivent utiliser des numéros commençant par l'un des préfixes suivants : 09 37, 09 38 ou 09 39

#### À noter

tout contrat conclu avec un opérateur de services de communications électroniques (téléphonie, internet, télévision) doit comporter l'information de la possibilité de s'inscrire gratuitement sur Bloctel. Sans cette information, l'opérateur peut s'exposer à une amende de 15 000 € .

#### Que faire si les appels téléphoniques jugés abusifs se poursuivent?

Vous devez le signaler sur le site de Bloctel en remplissant un formulaire de déclaration accessible depuis votre espace personnel.

Votre déclaration est transmise aux services départementaux de la DGCCRF qui procéderont aux investigations qu'ils jugeront nécessaires.

Si vous continuez à recevoir des appels abusifs malgré les démarches que vous avez effectuées pour les bloquer et vous en désinscrire, vous pouvez envisager de déposer une plainte auprès de la DGCCRF ou de la Cnil .

Pour ce faire, vous pouvez utiliser Signal Conso :

- Signal Conso : signaler un problème avec un professionnel

#### Qu'est-ce qu'un Spam vocal ?

On parle de Spam vocal lorsque vous recevez un appel d'un numéro de type 089..., 081... ou 082..., mais qui raccroche dès que vous prenez l'appel. Il peut aussi rester en ligne quelques secondes.

Si vous n'avez pas décroché, le numéro sera inscrit comme appel en absence.

Le but de ces appels est de vous faire rappeler un numéro surtaxé.

De telles pratiques peuvent relever d'une tentative d'escroquerie.

On parle aussi de Spam vocal si vous recevez un appel d'un numéro classique de type 01 40... mais, lorsque vous décrochez, on vous incite à rappeler un numéro surtaxé. Il s'agit également d'une tentative d'escroquerie.

#### Attention

si votre correspondant décroche et vous propose une offre commerciale, il s'agit d'un **démarchage téléphonique** et non d'un spam vocal.

#### Que faire si vous recevez des Spam vocaux ?

Vous pouvez bloquer le numéro du correspondant en envoyant par SMS au **33 700** un message comportant la mention Spam vocal suivi du numéro de votre correspondant qui vous incite à le rappeler.

Le 33700 est la plateforme officielle de lutte contre les spams vocaux et SMS.

Un message SMS vous sera envoyé par le **33 700** pour vous confirmer la bonne réception de votre signalement.

L'envoi d'un SMS au **33 700** est **gratuit** si vous êtes client chez l'un des opérateurs suivants :

Auchan Telecom  
Bouygues Telecom  
CIC Mobile  
Cofidis Mobile  
Crédit Mutuel Mobile  
Free  
NRJ Mobile  
Orange  
SFR

Pour les autres opérateurs, le service peut coûter le prix d'un SMS normal.

De plus, certaines applications proposent de bloquer elles-mêmes les Spams vocaux. Votre opérateur peut proposer une application de ce type.

Vous pouvez identifier et signaler un Spam vocal en ligne et ce, même si vous avez reçu un appel sur votre téléphone fixe :

- Identifier et signaler un spam vocal en ligne

#### **Que faire si vous continuez à recevoir des SPAM vocaux ?**

Lorsque vous signalez un spam au 33700, l'effet n'est pas immédiat. Le traitement d'un spam nécessite que l'opérateur ait reçu plusieurs signalements et prenne des mesures qui peuvent prendre du temps à mettre en oeuvre. Si vous continuez à recevoir des appels abusifs malgré les démarches que vous avez effectuées pour les bloquer et vous en désinscrire, vous pouvez envisager de déposer une plainte auprès de la DGCCRF ou de la Cnil. Pour ce faire, vous pouvez utiliser Signal Conso :

- Signal Conso : signaler un problème avec un professionnel
- Adresser une plainte en ligne à la Cnil

#### **Qu'est-ce qu'un Spam par SMS ?**

Un Spam par SMS est un SMS non désiré. Ce SMS vous incite à rappeler un numéro surtaxé de type 089..., 081... ou 082... pour prétexter un gain à une loterie par exemple. De telles pratiques peuvent relever d'une tentative d'escroquerie.

Vous pouvez aussi recevoir des offres commerciales par SMS sans volonté de vous escroquer.

L'entreprise propose généralement d'envoyer le message STOP par SMS pour faire cesser ces SMS.

#### **Que faire si vous recevez des Spam par SMS ?**

Pour bloquer un message indésirable reçu par SMS, vous devez transférer ce message au **numéro 33700**.

Pour faciliter le traitement de ce message, n'ajoutez aucun commentaire.

#### **Où s'adresser ?**

#### **33 700 – Spam vocal ou par SMS**

#### **Par SMS**

#### **33 700**

Permet de signaler un numéro de téléphone envoyant des spams

Gratuit pour les clients Bouygues Telecom, Orange, SFR, NRJ Mobile, Crédit Mutuel Mobile, CIC Mobile, Cofidis Mobile et Auchan Telecom.

Lorsque vous signalez un spam SMS au 33700, celui-ci est transmis à l'opérateur de téléphonie mobile émettrice du numéro utilisé pour le spam et à votre opérateur mobile (si ce n'est pas le même). Ils peuvent alors mener diverses **actions** :

Couper le numéro SMS surtaxé auquel le SPAM SMS vous incite à envoyer un message

Couper le numéro de téléphone surtaxé que le SPAM SMS vous incite à appeler (numéro commençant par 08, ou numéro à 4 chiffres commençant par 3)

Couper le numéro émetteur du SPAM SMS (numéro commençant par 06, 07, ou encore par +336, ou +337)

Dans les cas les plus graves, une plainte auprès des services de police concernés peut être constituée.

**Plus il a de signalements, plus les différents acteurs pourront agir pour lutter contre le spam SMS.**

L'envoi d'un SMS au **33 700** est **gratuit** si vous êtes client chez l'un des opérateurs suivants :

Auchan Telecom  
Bouygues Telecom  
CIC Mobile  
Cofidis Mobile  
Crédit Mutuel Mobile  
NRJ Mobile  
Orange  
SFR

Pour les autres opérateurs, le service peut coûter le prix d'un SMS normal.

De plus, certains téléphones proposent de bloquer les Spams par SMS. Votre opérateur peut proposer une application de ce type.

Une fois que vous avez transféré le message au 33700, vous recevez le message suivant du 33700 : « **Pour compléter votre signalement, renvoyer au 33700 le numéro qui vous a envoyé le message indésirable** ». Un dernier message du 33700 vous informe que le signalement est terminé.

Pour faciliter le traitement de ce message, n'ajouter aucun commentaire à votre message.

#### **Que faire si vous continuez à recevoir des Spam par SMS ?**

Lorsque vous signalez un spam au 33700, l'effet n'est pas immédiat. Le traitement d'un spam nécessite que l'opérateur ait reçu plusieurs signalements et prenne des mesures qui peuvent prendre du temps à mettre en oeuvre.

#### **Et aussi...**

- Communications électroniques (téléphone, internet, télévision)

#### **Pour en savoir plus**

- Bloctel (liste d'opposition au démarchage téléphonique)  
Source : Ministère chargé de l'économie
- 33 700 (lutte contre les spams vocaux et SMS)  
Source : Association française du multimédia mobile (AFMM)
- Renseignements pour faire une réclamation auprès du site Bloctel  
Source : Ministère chargé de l'économie

#### **Où s'informer ?**

- **0809 540 550 DGCCRF – RéponseConso**

Vous rencontrez une difficulté suite à un achat ? Vous avez une interrogation sur un point de droit avant d'acheter ou commander ?

Vous pouvez obtenir une réponse par un agent de la DGCCRF en appelant le **0809 540 550**.

Horaires d'ouverture du service :

Lundi et mardi : de 8h30 à 12h30 et de 13h15 à 17h15

Mercredi : de 13h15 à 17h15

Jeudi : de 8h30 à 12h30

Vendredi : de 8h30 à 16h

Numéro non surtaxé

#### **Services en ligne**

- S'inscrire sur la liste d'opposition Bloctel  
Téléservice
- Identifier et signaler un spam vocal en ligne  
Téléservice
- Signal Conso : signaler un problème avec un professionnel  
Téléservice
- Adresser une plainte en ligne à la Cnil  
Téléservice

#### **Et aussi...**

- Communications électroniques (téléphone, internet, télévision)

**Textes de  
référence**

- Code de la consommation : articles L223-1 à L223-7  
Opposition au démarchage téléphonique
- Code de la consommation : article L242-16  
Opposition au démarchage téléphonique : sanctions
- Code de la consommation : articles L221-16 et L221-17  
Démarchage téléphonique et prospection commerciale
- Réponse ministérielle du 10 octobre 2019 relative au démarchage téléphonique
- Réponse ministérielle du 28 juillet 2020 relative à l'usurpation de numéro de téléphone



*Luberon Monts de Vaucluse*

*Horaires : Lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h00*

*Adresse : 315 avenue Saint Baldou 84300 Cavailon*

*Tél. : 04 90 78 82 30*