



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/.

À noter : 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 !



bloctel.gouv.fr

**BLOCTEL NE CONCERNE
QUE LE DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE
ET EXCLUT L'ENVOI DE SMS
ET DE COURRIELS.**

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.

Pour plus d'informations

www.economie.gouv.fr/dgccrf



DGCCRF



DGCCRF

dispositif
33 700

www.signal-spam.fr

DGCCRF

Direction générale de la
concurrence, de la consommation
et de la répression des fraudes

DÉMARCHAGE ABUSIF : DEVENEZ ACTEUR DE VOTRE TRANQUILLITÉ !



**Vous êtes importuné par des courriels,
des sms ou des appels de vendeurs indésirables ?**

**Il existe des solutions pour vous éviter
ce type de désagrément.**

La DGCCRF vous conseille.





VOUS ÊTES SOLLICITÉ PAR SMS OU MMS ?

L'article L. 34-5 du 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**

Pour ne plus recevoir de SMS ou MMS, envoyez le mot « STOP » par SMS au numéro expéditeur du message. L'expéditeur doit alors confirmer qu'il a pris en compte la demande et supprimer vos coordonnées de ses fichiers. Pour obtenir les coordonnées du service client de l'expéditeur, envoyez le mot « CONTACT » par SMS au numéro expéditeur du message : vous devez recevoir en retour les coordonnées de la société (RCS, dénomination sociale, service client).

- **Signaler le message abusif au 33 700**

Ce service est ouvert aux clients de tous les opérateurs et gratuit pour ceux de Bouygues Télécom, Orange France et SFR. Lorsque vous recevez un spam par SMS, transférez-le au numéro 33 700, sans commentaires. Vous recevrez alors un message du 33 700 vous invitant à compléter un signalement. Les opérateurs mèneront ensuite des actions auprès des sociétés concernées.

À noter : la DGCCRF a accès, à sa demande, aux numéros signalés au 33 700. Après enquête, des procédures contentieuses peuvent être engagées.

- Vous pouvez également adresser une plainte à la CNIL ou déposer une plainte pénale auprès des services de police, de gendarmerie ou du procureur de la République.



DÉMARCHAGE PAR AUTOMATE D'APPELS* : EST-CE LÉGAL ?

Oui. Mais vous devez avoir donné votre accord pour recevoir ce type d'appel. Ce consentement, qui doit être donné au moment où vous communiquez vos coordonnées, doit être explicite (par exemple, une case à cocher dans un formulaire ou un contrat).

À savoir : le simple fait d'accepter des conditions générales de vente ne signifie pas que vous avez donné votre consentement.

La société qui vous adresse des messages publicitaires par automate d'appel sans votre consentement risque une amende de 750 euros par message envoyé.

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 (article 38 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978).

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.

La CNIL peut être saisie et prononcer des sanctions d'un montant de 150 000 € maximum et de 300 000 € en cas de récidive dans les cinq années à compter de la date à laquelle la sanction initiale a été précédemment prononcée, dans la limite de 5 % du chiffre d'affaires HT.



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.

Quels sont vos recours ?

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

Il y a quelques exceptions à cette règle :

- le courriel est envoyé sur votre adresse électronique professionnelle et est en rapport avec votre profession ;
- le courriel provient d'une société dont vous êtes déjà client et concerne des produits ou services similaires à ceux que vous avez déjà achetés ;
- le courriel provient d'un organisme caritatif.

Dans ces trois cas, l'organisme ou la société doit vous avoir informé au préalable de cette utilisation de votre adresse électronique et vous avoir permis de vous y opposer. En clair, il doit faire figurer des coordonnées valides vous permettant de demander que ces courriels cessent sans frais.

* messages téléphoniques pré-enregistrés