

Bloctel : comment fonctionne la liste d'opposition au démarchage téléphonique ?

Par [Bercy Infos](#), le 04/09/2023 - [Démarches abusives par téléphone](#)

LECTURE : 5 MINUTES

Vous faites l'objet de démarchages téléphoniques réguliers et vous cherchez une solution pour faire cesser ces pratiques commerciales ? Le service Bloctel permet de protéger les consommateurs des pratiques abusives du marketing téléphonique. Comment bénéficier de cette protection ? Durant combien de temps serez-vous protégé ? On vous explique.

À savoir

Depuis le **1^{er} mars 2023**, le démarchage téléphonique des consommateurs est désormais 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**.

Cet encadrement s'applique aussi bien aux personnes non inscrites sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel » qu'à celles inscrites mais sollicitées dans le cadre d'un contrat en cours.

Pour en savoir plus, consultez notre article dédié : [De nouvelles mesures pour encadrer le démarchage téléphonique](#)

Comment fonctionne Bloctel ?

Bloctel est un service gratuit permettant d'inscrire son numéro, celui de son conjoint ou de ses enfants, pour **s'opposer au démarchage téléphonique** sur ces numéros.

Tout professionnel a l'interdiction de démarcher un consommateur inscrit sur la liste Bloctel, à l'exception des cas énumérés par le Code de la consommation.

Il est possible d'être démarché dans les quatre cas suivants :

- par des professionnels en vue de fourniture de journaux, de périodiques ou de magazines,
- par des instituts de sondage,
- par des associations à but **non lucratif** dès lors qu'elles ne font pas de prospection commerciale,
- par l'entreprise avec laquelle vous avez une relation contractuelle en cours d'exécution. Par exemple, pour vous proposer des nouvelles offres afin de compléter, modifier ou remplacer le service qu'elle vous rend déjà.

L'inscription au service Bloctel concerne uniquement le démarchage par appel téléphonique.

Il existe toutefois des exceptions pour des démarchages concernant les cas suivants :

- si vous êtes appelé par un professionnel pour vous proposer un produit ou un service commercial dans le cadre de la **rénovation énergétique**, vous devez le [signaler sur signal conso](#),
- si vous êtes appelé par un professionnel pour vous proposer une formation dans le cadre du **Compte Personnel de Formation** (CPF), et que vous êtes titulaire d'un CPF, vous devez le [signaler sur signal conso](#) également.

En cas de réception de SMS frauduleux et/ou de spam vocal, vous pouvez :

- le transférer au **33 700**,
- consulter le site [SignalSpam](#) ou le site **33 700**,
- signaler le numéro surtaxé sur le site [Surmafacture.fr](#), l'annuaire inversé des numéros surtaxés.

Quelle est la différence avec la liste rouge ou orange ?

L'inscription sur les listes rouge ou orange (anti-prospection) permet de ne pas figurer dans les annuaires. Or, les démarcheurs n'utilisent pas uniquement les annuaires téléphoniques pour réaliser des prospections commerciales. Ainsi, donner son ou ses numéros dans le cadre d'une opération commerciale, peut conduire à la constitution de listes qui peuvent être revendues.

Comment s'inscrire à Bloctel ?

L'inscription sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique Bloctel est gratuite. Vous pouvez vous inscrire sur le site internet bloctel.gouv.fr. Vous devrez alors remplir un formulaire en indiquant **jusqu'à 10 numéros de téléphone fixe ou mobile** sur lesquels vous ne souhaitez plus être contacté.

La liste Bloctel ne concerne que les numéros des consommateurs ce qui **exclut les numéros professionnels**, utilisés dans le cadre de votre activité.

Vous recevrez ensuite sous 48 heures un courriel comprenant un lien sur lequel vous devrez confirmer votre demande d'inscription.

L'inscription est effective dans un **délai maximum de 30 jours** à compter de la confirmation d'inscription.

Est-il possible de s'inscrire sans accès à 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 vous sera ensuite envoyée par voie postale.

L'adresse pour s'inscrire par courrier :

Worldline - Service Bloctel

CS 61311 - 41013 Blois Cedex

Combien de temps dure l'inscription sur Bloctel ?

À tout moment, vous pouvez vous désinscrire, supprimer, ajouter des numéros de téléphone ou encore modifier vos coordonnées depuis votre espace personnel. Vous aurez accès à cet espace grâce à un **identifiant** et un **mot de passe** qui vous seront transmis après votre inscription.

Chaque numéro est inscrit pour une **durée de trois ans**. Toute nouvelle inscription, depuis le 1^{er} janvier 2022, est **automatiquement renouvelée à l'issue de la période de trois ans**.

Comment faire une réclamation Bloctel ?

Si vous avez adhéré au dispositif Bloctel et continuez à recevoir des appels de prospection non souhaités, **vous pouvez alors déposer un signalement**.

Attention, vérifiez bien que cet appel a eu lieu après confirmation de votre inscription et que l'appel litigieux a été émis plus de 30 jours après votre inscription.

Pour déposer un signalement, vous devez vous rendre dans votre espace personnel sur le site bloctel.gouv.fr en cliquant sur le bouton « signaler un démarchage abusif ». Pour caractériser l'appel que vous avez reçu, vous devrez indiquer :

- la **date et la plage horaire de l'appel**,
- le **numéro de la ligne sur laquelle vous avez été contacté**,
- le **numéro de la personne qui vous a appelé**,
- **son nom ou celui sous lequel s'est présenté le démarcheur**,
- **celui de l'entreprise appelante (ou celui indiqué par votre interlocuteur)**,
- **son secteur d'activité**,
- toute autre précision sur l'appel que vous avez reçu, comme son objet par exemple.

En cas d'inscription effectuée par courrier, vous devez envoyer ces informations, sur papier libre et de manière lisible, à l'adresse indiquée dans le courrier de confirmation d'inscription.

À savoir

Vos signalements sont utilisés par la [DGCCRF](https://dgccrf.fr) pour initier des enquêtes qui peuvent donner lieu à des sanctions en cas de non-respect de la liste d'opposition au démarchage téléphonique