

## INFORMATION OBLIGATOIRE DU CLIENT : DROIT D'OPPOSITION AU DEMARCHAGE TELEPHONIQUE

En tant que professionnels recueillant les données téléphoniques de vos clients (notamment lors de la prise de rendez-vous ou l'inscription à un fichier client), vous êtes tenus de les informer de leur droit à s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel », conformément à l'article L. 223-2 du Code de la consommation.

Cette information est obligatoire, même si vous ne faites pas vous-même de démarchage téléphonique. Elle doit être claire, visible et facilement accessible pour les clients.

La loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation permet à toute personne de refuser d'être démarchée par un professionnel avec lequel elle n'a pas de relation contractuelle en cours. Pour exercer ce droit, le service Bloctel a été créé et permet à tout consommateur d'y inscrire gratuitement un ou plusieurs numéros de téléphone afin de s'opposer au démarchage téléphonique sur ces numéros.

### 1. Quelle est l'obligation du professionnel ?

Le professionnel a une obligation d'information de son client dès lors qu'il recueille des données téléphoniques. Il peut s'agir du coiffeur qui récupère le numéro de téléphone de son client lors du passage en caisse ou de la plateforme de rendez-vous en ligne qui demande ses coordonnées au client.

Il doit alors l'informer de son droit à s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique. Pour les plateformes en ligne, cette mention doit figurer dans les conditions générales d'utilisation.

L'article L223-2 du Code de la consommation précise également que lorsque cette collecte de données se fait à l'occasion d'un contrat, le contrat doit mentionner « de manière claire et compréhensible » l'existence de ce droit pour le consommateur.

Pour remplir cette obligation nous vous proposons de télécharger la fiche d'information en annexe.

### 2. Comment s'inscrire sur la liste d'opposition ?

La liste d'opposition visée par le texte correspond au service Bloctel, accessible en ligne :

<https://www.bloctel.gouv.fr/accueil>

Il s'agit d'un service gratuit instauré à la suite de la loi ° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation, permettant à toute personne de refuser d'être démarchée par un professionnel avec lequel elle n'a pas de relation contractuelle en cours.

Le consommateur peut inscrire sur la liste Bloctel les numéros dont il est personnellement titulaire ou inscrire les numéros de téléphone des personnes pour lesquelles elle agit (ascendants) ou celles dont elle a la responsabilité (descendants), dans la limite de 10 numéros de téléphone fixe ou mobile.

Chaque numéro est inscrit pour une durée de 3 ans. A la fin de ce délai, elle sera reconduite pour une période de trois ans. Il est possible de résilier son inscription à tout moment.

### 3. Comment fonctionne Bloctel ?

Les numéros de téléphone qui sont inscrits sur bloctel ne peuvent plus être utilisés pour du démarchage téléphonique émanant de professionnels.

Par exception, le code de la consommation prévoit que les consommateurs pourront être démarchés par des professionnels en vue de la fourniture de journaux, de périodiques ou de magazines.

De plus, les instituts de sondage et les associations à but non lucratif peuvent aussi les contacter dès lors qu'ils ne font pas de prospection commerciale.

### 4. Quel est la sanction pour le professionnel qui ne respecte pas l'information au consommateur ?

Tout manquement aux dispositions du Code de la consommation sur le démarchage téléphonique est passible d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 75 000 € pour une personne physique et 375 000 € pour une personne morale.

Cette peine concerne donc le défaut d'information du client lors du recueil de ses données téléphoniques.

L'article L223-1 du Code de la consommation précise également que tout contrat conclu avec un consommateur à la suite d'un démarchage téléphonique réalisé en violation des dispositions susvisées est nul.

Article L223-1 et suivants du Code de la consommation : [https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section\\_lc/LEGITEXT000006069565/LEGISCTA00003221441/#LEGISCTA000032226763](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section_lc/LEGITEXT000006069565/LEGISCTA00003221441/#LEGISCTA000032226763)