

Comment respecter la réglementation contre le démarchage téléphonique non souhaité avec Bloctel ?

Par **Bercy Infos** < <https://economie.gouv.fr/entreprises/bercy-infos-qui-sommes-nous> >, le 18/10/2021 - **Vente et commerce**

La liste d'opposition au démarchage téléphonique Bloctel permet aux consommateurs de ne plus être démarchés par un professionnel. Ce dispositif répond à une attente forte des consommateurs. En tant qu'entrepreneur, comment vous mettre en conformité avec cette réglementation ? On vous explique !

Quelles formalités accomplir avant d'entreprendre un démarchage téléphonique ?

Avant toute opération de démarchage téléphonique, **tout professionnel (artisan, commerçant, entreprise...)** qui envisage une campagne de démarchage doit s'assurer auprès du service Bloctel que les consommateurs qu'il entend prospecter ne sont pas inscrits sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique.

À quelle fréquence devez-vous consulter la liste d'opposition au démarchage téléphonique ?

Un délai de 30 jours est nécessaire à la prise en compte d'une demande de suppression de numéro. Ainsi, un consommateur qui s'est inscrit sur la liste d'opposition le 1^{er} juin ne devra plus recevoir de sollicitations téléphoniques à partir du 1^{er} juillet. Vous devez donc respecter ce calendrier et faire purger vos listes régulièrement.

Dans quel cas pouvez-vous être dispensé de consulter la liste d'opposition au démarchage ?

Il existe toutefois des exceptions à cette démarche préalable. Vous n'avez pas à consulter la liste d'opposition au démarchage téléphonique si :

- ▶ une relation contractuelle existe entre vous et le consommateur
- ▶ votre prospection concerne la vente de journaux, de périodiques ou de magazines
- ▶ vous êtes un institut d'étude, de sondage ou une association à but non lucratif.

Quelles sont les sanctions en cas de non-respect de la liste d'opposition Bloctel ?

Les sanctions en cas de non-respect de la liste d'opposition au démarchage téléphonique par les professionnels peuvent aller jusqu'à **75 000 €** pour une personne physique et **375 000 €** pour une personne morale ([Article L242-16 du Code de la consommation](#) < https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000042155954/>).

Professionnels : comment s'inscrire à Bloctel ?

Pour pouvoir utiliser les services de Bloctel, vous pouvez vous inscrire en ligne en créant votre compte utilisateur sur l'espace professionnel Bloctel :

[S'inscrire au service Bloctel en tant qu'entreprise](https://pro.bloctel.gouv.fr/accueil) < <https://pro.bloctel.gouv.fr/accueil>>

Bloctel pour les professionnels : combien ça coûte ?

Suite à un changement de concessionnaire, une nouvelle offre tarifaire entre en application, selon le calendrier suivant :

- ▶ **Depuis le 1^{er} octobre 2021**, seuls les tarifs mentionnés dans le tableau ci-dessous sont applicables, pour tout nouveau contrat souscrit par les **professionnels non-revendeurs**, qui utilisent le service fourni pour leur propre compte :

Grille des tarifs Bloctel pour les professionnels au 1er octobre 2021

Dénomination du forfait	Nombre maximum de numéros soumis à traitement	Montant du tarif annuel à destination des professionnels non-revendeurs – hors taxe
Découverte	100.000	Gratuit
1 étoile	1.750.000	2.600 €
2 étoiles	39.000.000	6.500 €
Illimité	Illimité	16.000 €

- ▶ **À compter du 10 janvier 2022** : l'ensemble de la grille tarifaire mentionnée dans le tableau ci-dessous est applicable, pour les professionnels, revendeurs et non-revendeurs. La tarification du numéro supplémentaire, pour les professionnels non-revendeurs, entre en vigueur.

Grille des tarifs Bloctel pour les professionnels au 10 janvier 2022

Dénomination du forfait	Nombre maximum de numéros soumis à traitement	Montant du tarif annuel à destination des professionnels non-revendeurs – hors taxe	Tarif du numéro supplémentaire pour les professionnels non-revendeurs – hors taxe	Montant du tarif annuel à destination des professionnels revendeurs – hors taxe
Découverte	100.000	Gratuit	0,05 €	Gratuit
1 étoile	1.750.000	2.600 €	0,004 €	2.210 €
2 étoiles	39.000.000	6.500 €	0,001 €	5.525 €
Illimité	Illimité	16.000 €	Sans objet	13.600 €

Rénovation énergétique : le démarchage téléphonique est illicite !

De nombreuses plaintes ont été relevées par les services de l'État ces dernières années en lien avec le démarchage téléphonique, visant à proposer des équipements et prestations afin d'améliorer les performances énergétiques des logements.

C'est pourquoi les pouvoirs publics ont décidé d'adopter le principe d'une **interdiction pure et simple de la prospection commerciale par voie téléphonique dans le secteur de la rénovation énergétique (loi n° 2020-901 du 24 juillet 2020 visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux < <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042148119>>)**. La seule exception concerne les consommateurs avec lesquels le professionnel dispose d'une relation contractuelle en cours (par exemple : un contrat de fourniture d'énergie ou de maintenance d'un équipement de chauffage).

Ainsi, le principe d'interdiction sectorielle applicable au secteur de la rénovation énergétique se différencie des règles régissant le dispositif Bloctel qui concerne les autres secteurs d'activité, par une interdiction spécifique de démarcher téléphoniquement l'ensemble des consommateurs, qu'ils soient inscrits ou non sur la liste d'opposition Bloctel.

Par ailleurs, de nombreux **sites internet proposent aux consommateurs des simulations personnalisées ou de simples formulaires de contact**, afin de vérifier si les ménages sont éligibles à des aides d'État pour la réalisation de travaux de rénovation énergétique. À cette occasion, les professionnels sont amenés à recueillir régulièrement les coordonnées téléphoniques de consommateurs dans l'objectif de les rappeler.

Or, l'appel réalisé par un professionnel en vue de conclure un contrat dans le

secteur de la rénovation énergétique, et ceci même avec l'accord du consommateur, est qualifié de prospection commerciale, pratique strictement interdite par la [loi n° 2020-901 < https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042148119 >](https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042148119). La seule exception prévue concernant les contrats en cours d'exécution.

Par conséquent, dans le cas précis où le consommateur laisse ses coordonnées sur le site internet d'un professionnel, afin d'être rappelé par celui-ci, que ce soit en vue de fixer un rendez-vous ou pour établir un devis pour des travaux, le professionnel n'est pas autorisé à recontacter téléphoniquement le consommateur ayant déposé ses coordonnées.

Il est en revanche tout à fait licite pour les professionnels de proposer aux consommateurs de les appeler, au moyen par exemple d'un **numéro vert**, ou de les contacter par **courrier ou courriel**.

Article publié initialement le 15/5/2019

En savoir plus sur Bloctel

Accès à Bloctel < <https://www.bloctel.gouv.fr/>>

Thématiques : [Vente et commerce](#)

Ce sujet vous intéresse ? Chaque jeudi avec la lettre Bercy infos Entreprises, recevez les toutes les dernières actus fiscales, comptables RH et financières... utiles à la gestion de votre activité.

Je consens à ce que mon adresse email soit utilisée afin de recevoir les lettres de Bercy infos. [Consulter notre politique de confidentialité](#)

Partager la page   