

LA FOIRE AUX QUESTIONS DES ENTREPRISES

Ces éléments d'information reflètent la position de l'administration, sous réserve de l'interprétation souveraine des tribunaux.

Quelles sont les adresses et noms de sites utilisés par bloctel.gouv.fr ?

La page d'accueil du site est sur www.bloctel.gouv.fr. Lorsque vous entrez dans la partie "professionnels" du site, vous passez sur pro.bloctel.fr et les courriels que vous recevrez viendront de service-pro@bloctel.fr

Quelle est la différence entre Bloctel et Opposetel ?

Bloctel est le nom de la liste d'opposition au démarchage téléphonique. Opposetel est le nom de l'entreprise qui a été exclusivement chargée, par délégation de service public, de gérer cette liste jusqu'au 25 février 2021 et de contracter avec les professionnels pour repousser les numéros de téléphone des consommateurs inscrits sur cette liste.

Quelles sont les obligations des professionnels au regard de la loi ?

Il est interdit à un professionnel, directement ou par l'intermédiaire d'un tiers agissant pour son compte, de démarcher téléphoniquement un consommateur inscrit sur cette liste, sauf en cas de relations contractuelles préexistantes. Chaque professionnel qui effectue des opérations de démarchage téléphonique auprès des consommateurs doit donc saisir le service Bloctel. Il doit le faire **avant toute mise à disposition de fichier** pour s'assurer de la conformité des fichiers de prospection commerciale avec la liste d'opposition au démarchage téléphonique.

De même, est interdite la location ou la vente de fichiers contenant des données téléphoniques et comportant les coordonnées d'un ou plusieurs consommateurs inscrits sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique. Chaque professionnel qui **enrichit ou met à disposition** d'autres professionnels, un fichier de prospection commerciale doit saisir le service Bloctel. Il doit le faire **avant toute mise à disposition de fichier** pour s'assurer de la conformité des fichiers avec la liste d'opposition au démarchage téléphonique.

Un professionnel ne peut pas demander à un prestataire de contracter directement avec Bloctel pour son compte. **L'abonnement doit être souscrit directement par chaque professionnel.**

Par contre, un professionnel peut **déléguer un prestataire pour faire le traitement**, mais uniquement à partir d'un compte souscrit et payé par lui et sous sa seule et entière responsabilité.

Comment utiliser le service Bloctel ?

Les conditions de la mise en œuvre opérationnelle du service sont décrites dans la Fiche Technique Bloctel.

Un professionnel ou une plateforme située à l'étranger qui démarché des prospects en France, doit-il faire expurger ses fichiers ?

Dès lors que le professionnel démarché des consommateurs en France, les dispositions relatives à la liste d'opposition au démarchage téléphonique prévues dans le code de la consommation s'appliquent. Le professionnel doit donc adhérer au service Bloctel et faire expurger ses fichiers, y compris lorsque les appels sont passés de l'étranger.

Un professionnel qui ne vend pas de biens ou de services doit-il utiliser la liste repousser ?

La réglementation s'applique à toute opération de démarchage téléphonique.

Le code de la consommation définit le démarchage téléphonique comme étant la situation selon laquelle un professionnel contacte par téléphone un consommateur en vue de conclure un contrat portant sur la vente d'un bien ou la fourniture d'un service.

Dans ce cadre, le prestataire a l'obligation de confronter le fichier à la liste Bloctel avant toute location ou vente du fichier.

Quelles sont les exceptions au regard de la loi ?

Le texte ne s'applique pas dans les cas suivants :

- Pour la prospection en vue de la fourniture de journaux, de périodiques ou de magazines,
- En cas de relations contractuelles préexistantes entre le professionnel et le consommateur.

Qu'appelle-t-on une « relation contractuelle préexistante » ?

Sont considérées comme des relations contractuelles préexistantes, les contrats en cours à durée déterminée ou indéterminée qui n'ont pas fait l'objet d'une résiliation :

- Contrat de services à exécution successive ou étalé dans le temps, comme par exemple, les abonnements
- Contrat de service à durée indéterminée qui ne s'éteint qu'en cas de résiliation
- Contrat à durée déterminée en cours

Pour les contrats existants, le professionnel pourra prospecter. Toutefois, une attention particulière sera portée à l'obligation qui est faite aux professionnels d'informer le consommateur de son droit, malgré le contrat, de ne pas être démarché au titre de la loi 78-17 du 6 janvier 1978. Le consommateur pourra, s'il le souhaite au moment de son inscription, et si cela n'est pas encore fait, se rapprocher des professionnels concernés pour faire valoir ce droit.

Lorsque le contrat est totalement exécuté, le professionnel ne pourra plus, si le consommateur s'est inscrit sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique, le contacter, et ce dès la fin de l'exécution.

Exemples de notions de fin d'exécution de contrat :

- Contrat d'achat : remise du bien et paiement du prix,
- Contrat de prestation : service totalement exécuté et remise du prix,
- Lorsque le contrat a fait l'objet d'une résiliation par l'une ou l'autre des parties : fermeture d'un compte bancaire, résiliation d'un contrat de service ou d'assurance, ...

Par ailleurs les contrats de garantie conclus avec un consommateur ne permettent pas de prospecter ce dernier s'il est inscrit sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique.

Un professionnel doit-il faire expurger un fichier composé de numéros de téléphones de consommateurs avec lesquels il a conclu un contrat de vente ?

Dès lors que la chose a été livrée et le prix payé, le contrat de vente a été exécuté. Les consommateurs sont alors d'anciens clients et, à ce titre, n'ont plus de relations contractuelles en cours avec le professionnel lors de la campagne de démarchage.

Par conséquent, le professionnel doit alors faire expurger sa liste.

Je sous-traite le démarchage à une entreprise : qui doit faire expurger la liste ?

Deux cas de figure peuvent se présenter :

- Je fournis la liste au sous-traitant qui n'a pour seule mission que d'appeler les prospects.
- Je passe un contrat de service avec une entreprise qui tout à la fois me fournit la liste et passe les appels.

Dans le premier cas, **seul le donneur d'ordre est responsable.** Il devra donc faire expurger la liste avant de la transmettre au sous-traitant. Dans le deuxième cas, les deux sont responsables, l'un au titre de loueur et l'autre au titre du donneur d'ordre. Ils doivent tous deux faire expurger la liste.

Dans le deuxième cas, il appartient, lorsque la procédure est déléguée, au professionnel de **s'assurer de la réalité de l'expurge** et ce même si l'entreprise ou plateforme de démarchage se situe à l'étranger (en ou hors Union européenne).

Quels sont les délais de traitement pour repousser un fichier de prospects ?

Les traitements sont effectués dans l'ordre d'arrivée des fichiers. Ils sont mis en file d'attente et traités au fil de l'eau.

Opposetel traitera ces fichiers dans un délai maximum de **72 heures ouvrées**. Cependant, ce délai est **susceptible de doubler** en cas d'utilisation exceptionnellement intensive du Service. Opposetel vous recommande de vous reporter aux conditions générales de vente qui seules font foi entre les parties.

Comment un professionnel peut-il s'inscrire ?

L'inscription se fait en ligne en cliquant ici. A la fin de votre processus d'inscription, puis à tout moment, vous pourrez contacter le Service Client Professionnels dans la limite de ses horaires d'ouverture, soit les jours ouvrés, de 9h à 12h15 et de 14h à 17h15.

Est-il possible pour un professionnel de changer de formule d'abonnement en cours d'année ?

Des changements de formules d'abonnement sont possibles. Nous vous invitons à contacter notre service client dans la limite de ses horaires d'ouverture, soit les jours ouvrés, de 9h à 12h15 et de 14h à 17h15.

Comment joindre le Service Client Professionnels ?

Le Service Client Professionnels est ouvert de 9h à 12h15 et de 14h à 17h15 uniquement les jours ouvrés. Le numéro de téléphone du service figure dans votre espace client.

Ce service est à votre disposition pour vous aider à gérer ou utiliser votre espace client. Par contre, il ne donne aucune information sur les modalités de connexion à Internet ou sur les questions d'ordre juridique pour lesquelles nous vous recommandons de consulter nos Guides ou Fiches Pratiques et la FAQ (Foire Aux Questions).

Comment apporter la preuve que les fichiers d'un professionnel ont bien été traités ?

Pour chaque traitement, vous recevrez par courriel une notification de traitement qui en détaille les modalités. Vous pouvez également à tout moment la télécharger à partir de votre espace client.

Par ailleurs, une empreinte horodatée de vos fichiers en entrée et en sortie est conservée dans le coffre-fort que met à disposition d'Opposetel la société Arkinéo (Groupe Caisse des Dépôts). Cette empreinte permet en cas d'action en justice, par confrontation avec le fichier concerné, de certifier que c'est bien celui-ci qui a été traité. Pour la durée de conservation des fichiers fournis et reçus d'Opposetel, voir FAQ « Est-il possible de démarcher à partir des annuaires papier ? ».

LA FOIRE AUX QUESTIONS DES ENTREPRISES

Combien de temps un professionnel doit-il conserver les fichiers qu'il a fait traiter par Opposetel ?

Un délai de conservation raisonnable des fichiers pourrait être de 24 mois. Si vous voulez faire face à tous les cas de contestation, vous devez conserver l'intégralité des fichiers que vous avez fournis au service Bloctel ou reçus par le service Bloctel jusqu'à extinction de la durée de prescription légale (5 ans). Dans tous les cas, cela doit être fait dans le respect des textes en vigueur et notamment de la réglementation concernant la protection des données à caractère personnel.

Est-il possible de démarcher à partir des annuaires papier ?

Non, pour tout type de prospection commerciale par voie téléphonique, quel que soit le mode opératoire utilisé, il est interdit de contacter des consommateurs qui se sont inscrits sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique.

Est-il possible de démarcher un numéro de téléphone qui n'a pas pu être traité par Opposetel ?

Le service Bloctel précisera dans le fichier expurgé les numéros qui n'auront pas pu être traités pour quelque cause que ce soit (exemples : une lettre « O » à la place du chiffre « 0 » ; absence du chiffre « 0 » comme premier caractère...) et que vous devez, après les avoir corrigés, expurger de la liste repoussoir si vous souhaitez les utiliser.

Que se passe-t-il si un professionnel confie sa prospection à un prestataire étranger ?

L'article 9 de la loi 2014-344 du 17 mars 2014 dispose : « Il est interdit à un professionnel, directement ou par l'intermédiaire d'un tiers agissant pour son compte, de démarcher téléphoniquement un consommateur inscrit sur cette liste, sauf en cas de relations contractuelles préexistantes ».

Le fait de recourir à un prestataire (qu'il soit ou non situé à l'étranger) agissant pour votre compte ne change en aucun cas vos obligations légales de ne pas démarcher un consommateur inscrit sur la liste d'opposition.

Avant toute opération de démarchage, et ensuite, au moins une fois tous les trente jours, il vous appartient de vous assurer de la conformité de vos fichiers à la liste d'opposition Bloctel. Si votre campagne dure plus de 30 jours, il convient de saisir Bloctel pour faire expurger vos fichiers au moins mensuellement.

Que se passe-t-il si un professionnel achète un fichier chez un prestataire qui n'a pas expurgé le fichier ?

Le prestataire a l'obligation de confronter le fichier à la liste Bloctel avant toute location ou vente du fichier et d'en justifier auprès du professionnel au moyen de la notification de traitement Bloctel. Néanmoins le professionnel effectuant le démarchage devra quant à lui également faire expurger le fichier.

Que se passe-t-il en cas de mise à disposition des fichiers par un groupe d'entreprises ?

Le groupe d'entreprises qui met des fichiers de prospection commerciale à disposition de ses filiales, même à titre gratuit, doit s'assurer de la conformité de ses fichiers avec la liste d'opposition au démarchage téléphonique.

Par ailleurs, les filiales ou toute autre entité juridique du groupe, doivent également s'assurer de la conformité des fichiers de prospection commerciale avec la liste d'opposition au démarchage téléphonique en confrontant leurs fichiers avant toute opération de démarchage auprès des consommateurs, puis de manière régulière, et au moins mensuellement.

Que se passe-t-il en cas de mise à disposition des fichiers par un franchiseur ou concédant ?

Le concédant ou franchiseur qui met à disposition, même à titre gratuit, de ses franchisés ou concessionnaires des fichiers doit s'assurer de la conformité des fichiers de prospection commerciale avec la liste d'opposition au démarchage téléphonique.

Par ailleurs, tous les concessionnaires ou franchisés doivent également s'assurer de la conformité des fichiers de prospection commerciale avec la liste d'opposition au démarchage téléphonique en confrontant leurs fichiers avant toute opération de démarchage auprès des consommateurs, puis de manière régulière, et au moins mensuellement.

Que se passe-t-il si un fichier n'a pas pu être traité par Bloctel ou s'il est défaillant ?

Vous n'aurez pas le droit d'utiliser ce fichier et vous devrez recommencer le traitement. Une fonction de simulation d'un traitement, à la seule fin de valider le bon fonctionnement technique et sur base d'un fichier factice, vous est proposée.

Quelle est la durée de conservation des fichiers des professionnels par le service Bloctel ?

Vos fichiers de traitements en entrée et en sortie ne sont conservés par Opposetel que pendant sept jours. Ils sont ensuite **irrévocablement effacés** de ses serveurs. Nous vous recommandons de consulter également la FAQ : « Comment apporter la preuve que vos fichiers ont bien été traités ? ».

Quelle utilisation de vos fichiers peut-elle être faite par Opposetel ?

Opposetel n'a aucun droit d'utilisation des fichiers que vous lui soumettez. Ils ne sont conservés que pour la finalité du traitement et détruits irrévocablement après un délai de sept jours.

Les données qu'un professionnel transmet à Opposetel sont-elles protégées ?

Le traitement des données a fait l'objet d'une procédure auprès de la CNIL. Le traitement est sécurisé.

Le service Bloctel est géré par Opposetel conformément au Référentiel Général de Sécurité (RGS) qui a pour objet le renforcement de la confiance des usagers dans les services électroniques mis à disposition par les autorités administratives. Il s'impose comme un cadre contraignant tout en étant adaptable et adapté aux enjeux et besoins de tout type d'autorité administrative et des prestataires de services qui les assistent.

Il est interdit à la SAS Opposetel de communiquer les informations dont elle dispose et d'utiliser la liste d'opposition à des fins commerciales. Elle est tenue à la plus grande confidentialité vis-à-vis des tiers.

De fait, la SAS Opposetel s'engage à ne divulguer aucune des données personnelles des consommateurs et des professionnels adhérents qu'elle pourrait recueillir à l'occasion de ses missions. Cette obligation de confidentialité joue tant à l'égard des tiers que des personnes qui travaillent au sein de l'organisme délégataire.

La DGCCRF dispose d'un droit de contrôle permanent sur la SAS Opposetel. Un comité des sages, comprenant notamment des membres d'organisations professionnelles représentatives et de clients, pourra être mis en place pour veiller au respect de la déontologie et des bonnes pratiques professionnelles d'Opposetel.

Comment choisir le tarif le mieux adapté ?

Les tarifs relèvent d'un arrêté ministériel du 9 mai 2016. Pour choisir la ou les formules d'abonnement les plus adaptées à sa situation, le professionnel pourra contacter le service client dès qu'il sera enregistré.

Quelle utilisation de la liste d'opposition peut-elle être faite par la société Opposetel ?

La société Opposetel n'est pas autorisée à utiliser la liste d'opposition pour une autre finalité que le service Bloctel d'opposition au démarchage téléphonique.

Un professionnel peut-il contacter un consommateur inscrit sur la liste d'opposition et qui a donné son téléphone pour être rappelé ?

Lorsque le consommateur aura communiqué de manière libre et non équivoque son numéro afin d'être rappelé pour les produits ou services donnés, le professionnel ne contreviendra pas à l'interdiction pour le service ou le produit demandé :

- Si le rappel a lieu dans un délai maximum de 3 mois,
- Ou si le consommateur a expressément et uniquement à sa demande demandé à être rappelé à une date butoir qu'il a précisé.

Dans les deux cas, l'appel doit concerner le bien ou le service donné. Il convient de rappeler que la charge de la preuve incombe au Professionnel.

Est-il possible d'enrichir ses fichiers clients en numéros de téléphone sans passer par le service Bloctel ?

Oui si vous rentrez dans l'une des exceptions au dispositif définies aux FAQ « Qu'appelle-t-on une « relation contractuelle préexistante » ? » et « Un professionnel doit-il faire expurger un fichier composé de numéros de téléphones de consommateurs avec lesquels il a conclu un contrat de vente ? ». De même, le loueur qui fournit un Professionnel dans ce cadre n'aura pas l'obligation d'expurger préalablement ses fichiers.

Un professionnel doit-il confronter ses fichiers régulièrement ?

Aux termes des textes législatifs et réglementaires, le professionnel doit saisir le service Bloctel avant chaque campagne de démarchage. Si la campagne dure plus de 30 jours, le Professionnel doit saisir le service Bloctel au moins mensuellement.