



ARTICLE

VERS LA FIN DU DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE EN FRANCE?



IT et données personnelles Droit de la propriété intellectuelle, média et art ANNULE - Concurrence, régulation européenne et FDI Contrats commerciaux et internationaux | 03/06/16 | Mahasti Razavi

La loi Hamon du 17 mars 2014 permet à tout consommateur de s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique (article L. 121-34 al 1er du code de la consommation).

Un décret du 19 mai 2015, pris en Conseil d'État après avis de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) - publié au Journal Officiel le 21 mai 2015 - a précisé les modalités de fonctionnement de cette liste d'opposition. Il a défini les obligations qui en découlent pour les professionnels ainsi que le rôle et les prérogatives de l'organisme en charge de gérer cette Liste d'Opposition dans le cadre d'une délégation de service public.

Un arrêté ministériel du 25 février 2016 publié au Journal officiel le 28 février 2016 a désigné la société « Opposetel » comme organisme de référence. Le site internet www.bloctel.gouv.fr sera de son côté le portail de gestion du système d'opposition au démarchage téléphonique.

L'ensemble de ce dispositif est applicable dès le **1er juin 2016**.

1. Obligations des professionnels en matière de démarchage téléphonique

1.1 Obligations vis-à-vis des consommateurs

- **Obligation d'information des consommateurs** – Les professionnels recueillant des données téléphoniques de consommateurs doivent les **informer de leur droit à s'inscrire sur la Liste d'Opposition** gérée par Opposetel.

Si le recueil des données téléphoniques des consommateurs se fait à l'occasion de la conclusion d'un contrat, les professionnels doivent **mentionner l'existence de ce droit** de manière claire et compréhensible **pour les consommateurs dans le contrat**.

Concrètement, lors du recueil des données téléphoniques des consommateurs, les professionnels devront veiller à les informer de ce nouveau droit et, le cas échéant, modifier leurs documents contractuels, notamment leurs conditions générales, ainsi que leurs sites internet afin de mentionner clairement cette information.

- **Obligations découlant de l'inscription du consommateur sur la Liste d'Opposition** – Si les consommateurs inscrivent leurs numéros de téléphone sur la Liste d'Opposition, les professionnels ont :

▪ **L'interdiction de démarcher téléphoniquement**, directement ou indirectement, ces consommateurs, **sauf en cas de relations contractuelles préexistantes** (article L.121-34 al 2 du code de la consommation).

Quel sens donner à ce texte lorsque par exemple une banque souhaitera prospecter un de ses clients bénéficiant d'un crédit à la consommation en lui proposant un contrat d'assurance vie ?

▪ **L'interdiction de procéder à la location ou la vente de fichiers** contenant des données téléphoniques et comportant les coordonnées desdits consommateurs (article L. 121-34 al 4 du code de la consommation) ; et

▪ **L'obligation d'actualiser leurs fichiers de prospection commerciale** afin d'expurger les coordonnées desdits consommateurs, et ce par la **saisie d'Opposetel** (article R. 121-7-1 du code de la consommation).

1.2 Obligation de saisine d'Opposetel

- Le professionnel, qui exerce à titre habituel une activité de démarchage téléphonique, doit **saisir de manière régulière, et au moins mensuellement**, Opposetel afin de s'assurer de la conformité de leurs fichiers de prospection commerciale avec la Liste d'Opposition.

- Par ailleurs, le professionnel qui a accessoirement recours au démarchage téléphonique doit consulter Opposetel avant toute campagne de ce type.

- À noter que seules les campagnes de démarchage par le biais d'appels téléphoniques sont concernées par le dispositif, à **l'exclusion des SMS (textos) et messages vocaux**.

- Enfin, le professionnel devra déclarer **auprès de la CNIL** l'envoi de ses fichiers de prospection commerciale à Opposetel et **conserver les preuves de leur soumission** à Opposetel.

1.3 Obligation de versement d'une redevance



En contrepartie de l'utilisation des services d'Opposetel, l'article R. 121-7-4 du code de la consommation prévoit que le professionnel doit verser une redevance comprenant une part fixe (correspondant au coût des frais annuels d'ouverture et de gestion du dossier pour le professionnel) et une part variable (correspondant aux charges de l'organisme pour exercer ses prérogatives dont la collecte, l'enregistrement, la conservation et la gestion des numéros de téléphone des consommateurs).

1.4 Sanctions

Le non-respect par le professionnel de ses obligations en matière de démarchage téléphonique est sanctionné par une amende administrative dont le montant ne peut excéder 15 000 € pour une personne physique et 75 000 € pour une personne morale et qui pourrait vraisemblablement s'appliquer par manquement du professionnel.

En outre, le consommateur inscrit sur la Liste d'Opposition et qui fait l'objet d'un démarchage téléphonique pourra déposer une **réclamation** contre le professionnel en infraction, et ce via le site internet www.bloctel.gouv.fr. À noter également que les agents de la DGCCRF pourront consulter gratuitement Opposetel pour s'assurer que le professionnel satisfait à ses obligations en matière de démarchage téléphonique (article R. 121-7-6 du code de la consommation).

2. Rôle et prérogatives d'Opposetel

À compter du 1er juin 2016 et pour une durée de cinq ans, Opposetel sera en charge de la gestion de la Liste d'Opposition et procédera au traitement automatisé des données à caractère personnel des consommateurs ne souhaitant plus faire l'objet de démarchage par voie téléphonique. Opposetel est seule habilitée à collecter, enregistrer, conserver, modifier ou traiter les informations portées sur la Liste d'Opposition (article R. 121-7-1 du code de la consommation).

3. Inscription sur Liste d'Opposition

Le consommateur qui désire s'inscrire sur la Liste d'Opposition peut y procéder par voie électronique (par le biais du site internet www.bloctel.gouv.fr.) ou par tout autre moyen. Les informations nominatives qui peuvent être portées sur Liste d'Opposition sont exclusivement :

- Le ou **les numéros de téléphone** (fixe et/ou mobile) désigné(s) par chaque consommateur souhaitant s'y inscrire ; et
- La **date** et l'**heure d'inscription** (article R. 121-7-2 du code de la consommation).

Chaque consommateur recevra après son inscription **un récépissé** précisant la date à laquelle son inscription sera effective et la durée de l'inscription et qui lui sera communiqué dans les mêmes formes que celles de l'inscription. L'inscription sera effective au maximum **trente jours après la délivrance du récépissé** et sera valable pour une durée maximale de trois ans renouvelable. Opposetel informera le consommateur des modalités de renouvellement de son inscription **au moins trois mois** avant l'échéance de son inscription sur la Liste d'Opposition.

Par ailleurs, le consommateur peut **se désinscrire à tout moment de la Liste d'Opposition** par voie électronique ou par tout autre moyen. Une confirmation de sa désinscription indiquant sa date de prise d'effet lui est délivrée dans les mêmes formes que celles de sa désinscription.
