

FICHE PRATIQUE - COMMENT DÉPOSER UNE RÉCLAMATION ?

1. Qu'est ce qu'une réclamation ?

Une réclamation permet d'indiquer un appel de prospection sur un numéro inscrit sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique et qui correspond aux cas prévus par la loi.

Elle est transmise, si elle est recevable (cf. paragraphe 3), aux agents du service déconcentré de la DGCCRF situé dans votre lieu de résidence.

2. Comment déposer une réclamation ?

Dans votre espace personnel, accessible depuis le site bloctel.gouv.fr, vous pouvez remplir un formulaire de réclamation en prenant soin d'indiquer :

- la date de l'appel,
- la plage horaire de l'appel,
- le numéro de ligne sur laquelle vous avez été contacté(e),
- le numéro de l'appelant,
- le nom de la société appelante,
- son secteur d'activité,
- le nom de la personne qui vous a appelé(e),
- sur un champ libre : toute autre précision sur l'appel reçu, notamment son objet.

3. Quelles sont les informations indispensables ?

Les informations suivantes sont indispensables aux agents du service déconcentré de la DGCCRF pour pouvoir traiter votre réclamation :

- la date de l'appel,
- la plage horaire de l'appel,
- le numéro de ligne sur laquelle vous avez été contacté(e),
- le numéro de l'appelant.

Sans ces informations, votre réclamation ne sera pas transmise aux agents du service déconcentré de la DGCCRF. Elle sera néanmoins enregistrée dans nos bases en tant que signalement et contribuera à nous aider à améliorer le service.

Toutes les informations supplémentaires prévues au paragraphe 2 permettront de traiter au mieux votre réclamation.

4. Dans quels cas déposer une réclamation ?

Afin de déposer une réclamation concernant un appel de prospection commerciale abusif, vous devez préalablement vérifier qu'il correspond à un cas répréhensible.

4.1. Le moyen utilisé pour vous contacter

• Il s'agit d'un appel téléphonique	L'inscription au service Bloctel concerne uniquement le démarchage par appel téléphonique.
• ... d'un SMS ou MMS	Pour une réclamation concernant un SMS, nous vous invitons à le transférer au 33700.
• ... d'un courriel	

4.2. Le numéro de téléphone sur lequel a eu lieu l'appel

• Le numéro est inscrit sur la liste Bloctel	La réclamation doit concerner un numéro inscrit sur le service Bloctel depuis au moins 30 jours au moment de l'appel.
• Je suis le titulaire de la ligne ou son représentant légal ou son mandataire	La réclamation ne peut concerner que le numéro dont vous êtes le titulaire, celui de votre conjoint, concubin, pacsé ou de vos enfants. S'agissant des personnes sous protection de justice, en tant que curateur ou tuteur vous avez pu inscrire leurs numéros. Cela est aussi possible avec l'accord exprès et écrit de vos ascendants.
• L'appel concernait le domaine privé et pas mon activité professionnelle	Le dispositif ne concerne que les numéros de consommateurs, ce qui exclut les numéros professionnels. Pour les professionnels qui disposeraient d'une ligne mixte ayant un usage à la fois personnel et professionnel, le numéro pourra être inscrit, toutefois un appel professionnel ne pourra donner lieu à sanction.

4.3. Le professionnel ayant émis l'appel

• Je suis client(e) de la société qui m'a contacté(e) <i>Exemple : mon opérateur téléphonique, ma banque, mon assurance, ...</i>	Les professionnels avec lesquels vous êtes lié(e) par un contrat en cours peuvent vous contacter.
• J'ai volontairement laissé mon numéro de téléphone à la société qui m'a appelé(e)	Lorsque vous avez communiqué de manière libre et non équivoque votre numéro afin d'être rappelé pour les produits ou services demandés, le professionnel ne contrevient pas à l'interdiction
• J'ai laissé mon téléphone à une entreprise ou un service pour recevoir des devis comparatifs	<ul style="list-style-type: none"> • Si le rappel a lieu dans un délai maximum de 3 mois. • Ou si vous avez, expressément et uniquement à votre demande, demandé à être rappelé(e) à une date butoir que vous avez précisée.
• L'appel concernait la fourniture de journaux, de périodiques ou magazines	La loi prévoit que, par exception, vous pourrez être démarché(e) par des professionnels en vue de fourniture de journaux, de périodiques ou de magazines.
• L'appel émanait d'un institut de sondage ou d'une association à but non lucratif	Les instituts de sondage et les associations à but non lucratif pourront vous contacter dès lors qu'elles ne font pas de prospection commerciale.