



LE DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE



Comme le rappelle service-public.fr : « On parle de démarchage téléphonique abusif lorsque vous recevez des appels téléphoniques commerciaux non désirés ».

Encadrement du démarchage téléphonique

La loi n° 2020-901 du 24 juillet 2020 visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux renforce les obligations des professionnels en matière d'information des consommateurs, et alourdit les sanctions.

L'article L223-1 du code de la consommation interdit en particulier toute prospection commerciale de consommateurs par des professionnels, par voie téléphonique, ayant pour objet la vente d'équipements ou la réalisation de travaux pour des logements en vue de la réalisation d'**économies d'énergie** ou de la **production d'énergies renouvelables**, à l'exception des sollicitations intervenant dans le cadre de l'exécution d'un contrat en cours.

Depuis le 1er mars 2023, le démarchage téléphonique des consommateurs est autorisé uniquement du lundi au vendredi, de 10 heures à 13 heures et de 14 heures à 20 heures (c'est le fuseau horaire du consommateur qui est pris en compte). Il est interdit le samedi, le dimanche et les jours fériés. Ces horaires ont été déterminés dans le décret n° 2022-1313 du 13 octobre 2022.

Comment vous inscrire sur Bloctel, la liste anti-démarchage ?

Vous êtes résidents sur le territoire français et vous ne souhaitez pas recevoir des appels de prospection commerciale ? Alors vous pouvez inscrire gratuitement votre numéro de téléphone fixe et portable sur le site www.bloctel.gouv.fr

Les consommateurs qui s'inscrivent sur cette liste ne doivent plus recevoir d'appels commerciaux des entreprises avec lesquelles ils ne sont pas liés par contrat.

Les exceptions de Bloctel

Le démarchage reste néanmoins autorisé dans les quatre cas suivants :

- par des professionnels en vue de fourniture de journaux, de périodiques ou de magazines,
- par des instituts de sondage,
- par des associations à but non lucratif dès lors qu'elles ne font pas de prospection commerciale,
- par l'entreprise avec laquelle vous avez une relation contractuelle en cours d'exécution. Par exemple, pour vous proposer des nouvelles offres afin de compléter, modifier ou remplacer le service qu'elle vous rend déjà

Les bons gestes :

- ✓ Jamais de démarchage des services de l'État par téléphone
- ✓ Ne jamais fournir de renseignements personnels (RIB-code-numéro de carte...). Pour information, les services bancaires n'appellent pas les jours fériés, les lundis et les week-ends.
- ✓ Dans tous les cas, ne pas céder à la pression commerciale, et surtout ne pas hésiter **à faire un contre-appel** avec les numéros qui vous ont été communiqués par votre banque / sur vos factures.

Le démarchage à domicile



Le démarchage et la quête à domicile sont des pratiques encadrées et réglementées. Mais parfois, les techniques de vente de certains démarcheurs peu scrupuleux (*discours bien rôdé pour mettre en confiance avant de vous forcer la main pour signer*) peuvent s'avérer abusives et vous placer dans des situations inconfortables, voire dangereuses.

Les bons gestes à adopter

- 1- Identification du visiteur visuellement (fenêtre...)
- 2- Exiger une carte professionnelle ou une autorisation de la Mairie (même si le démarcheur porte un uniforme : service des eaux, facteurs, service téléphonique, police...)
- 3- En cas de doute, refuser l'accès à votre propriété / domicile et si trop insistant contacter la gendarmerie (17)
- 4- Exiger un rendez-vous préalable en vous assurant de la présence d'une tierce personne, d'un ami et demander un devis détaillé sur le prix et le contenu précis des prestations accompagné d'un bordereau de rétractation sans frais pendant un délai de 14 jours
- 5- Ne pas verser d'argent avant 7 jours (délai de réflexion) et exiger une facture détaillée.
- 6- Eviter de payer en espèces
- 7- Ne jamais laisser seul le ou les démarcheur(s)
- 8- Ne jamais communiquer des données personnelles (copie pièces d'identité/ coordonnées bancaires) sans la certitude de l'activité professionnelle du démarcheur
- 9- Si escroquerie avérée, aviser immédiatement la gendarmerie et conserver les documents qui peuvent servir de preuves ou aider à l'identification de la personne.

L'hameçonnage



Vous recevez un SMS ou un courriel qui semble provenir d'une administration, de votre banque, d'un service de livraison ou de tout autre organisme ou entreprise. Ce message, souvent alarmant, vous incite à réaliser rapidement une action comme une connexion, une confirmation, une mise à jour, un paiement, sous peine parfois de restrictions de service ou de frais à votre charge.

Attention, vous êtes possiblement face à une tentative d'hameçonnage.

L'hameçonnage consiste :

- ✓ à émettre un message court qui, en général, va inciter les victimes à communiquer des informations personnelles et/ou de carte bancaire, voire des identifiants de connexion ([mots de passe](#)).
- ✓ à chercher par ce type de cybermalveillance à infecter le téléphone mobile (smartphone) de la victime avec une application malveillante ([virus](#)), destinée à dérober des données personnelles et bancaires ou pour prendre le contrôle de l'appareil
- ✓ à inciter la victime à rappeler un numéro indiqué dans le message pour l'escroquer. L'objectif des cybercriminels est de faire un usage frauduleux des informations dérobées et des accès aux comptes ou téléphones compromis.

Si vous recevez un tel message :

- **Ne répondez pas.**
- **Ne cliquez sur aucun lien.**
- **Ne transmettez aucune information bancaire.**
- **En cas de doute, contacter l'organisme concerné pour confirmer le courriel ou message reçu et si vous avez malheureusement communiqué des données personnelles, modifier les immédiatement et faites opposition auprès des organismes financiers**