

Cher consommateur et adhérent,

Démarchage téléphonique abusif, spam (vocal ou par SMS) : que faire ?

Le décret n°2015-556 du 19 mai 2015 a créé une liste d'opposition au démarchage téléphonique.

Les personnes qui souhaitent ne pas être démarchées par téléphone (sur fixe ou mobile) pourront s'inscrire gratuitement sur cette liste à partir du 1^{er} juin 2016

Les professionnels devront respecter ce choix et effacer de leurs fichiers les numéros des personnes inscrites.

Par ailleurs, en rééquilibrant les pouvoirs entre consommateurs et professionnels, la loi Consommation vise à libérer du pouvoir d'achat et à améliorer la vie quotidienne des Français.

Droits et information des consommateurs sur les achats réalisés lors d'un démarchage

Renforcement du dispositif de lutte contre l'abus de faiblesse



On ne badine pas avec la protection du consommateur.

Patrick ALEXANDRE
Juriste consommateur

Zoom sur les mesures qui luttent contre le démarchage abusif.

On parle de démarchage téléphonique abusif lorsque vous recevez des appels téléphoniques commerciaux non sollicités. Vous n'avez pas donné votre accord pour ces appels et vous n'avez pas donné directement vos coordonnées à l'entreprise. Par exemple, ces entreprises peuvent vendre des abonnements téléphoniques ou des offres de télévision par internet.

Les appels purement malveillants (insultes, menaces...) relèvent du harcèlement téléphonique, qui est un délit. Si on vous incite à rappeler un numéro surtaxé, il s'agit de spam vocal.

L'inscription sur la liste Pacitel, destinée aux particuliers dérangés par de multiples appels de démarchage ou souhaitant éviter ce type d'appel, n'est plus possible depuis le 1^{er} janvier 2016.

Toutefois, les consommateurs qui le souhaiteront, pourront s'inscrire gratuitement sur un registre d'opposition dès le 1^{er} juin prochain au démarchage téléphonique, leur garantissant de ne plus être démarché contre leur gré.

En communiquant leurs numéros de téléphone :

- soit par courrier,
- soit sur le site internet dédié qui sera mis en place une fois la procédure de dépôt de marque achevée.

Ils recevront alors un récépissé qui leur précisera la durée de l'inscription ainsi que la date à laquelle elle deviendra effective, au plus tard dans les trente jours de la délivrance du récépissé.

Spam par SMS

Un spam par SMS est un SMS venant d'un inconnu vous incitant à rappeler un numéro surtaxé de de type « 089... », « 081... » ou « 082... ». Ce SMS peut prétexter un gain à une loterie par exemple... De telles pratiques peuvent relever de la tentative d'escroquerie.

Vous pouvez aussi recevoir des offres commerciales par SMS sans volonté d'escroquerie. L'entreprise propose généralement d'envoyer « *STOP* » pour faire cesser les SMS.



En cas de spam par SMS, vous pouvez bloquer le numéro via le **33 700**.

Il vous suffit de transférer le SMS en question au **33 700**. Vous recevez ensuite un message du **33 700** vous invitant à renvoyer le numéro depuis lequel vous avez reçu ce SMS abusif.

Où s'adresser ?

33700 - Spam par SMS

Permet de signaler un spam en quelques secondes par SMS au numéro **33700**.

L'envoi d'un SMS au **33 700** est gratuit si vous êtes client chez Bouygues Telecom, Free, Orange et SFR. Pour les autres opérateurs, le service peut coûter le prix d'un SMS normal.

De plus, certaines applications proposent de bloquer elles-mêmes les spams vocaux ou par SMS.

Votre opérateur peut proposer une application de ce type, renseignez-vous.

Spam vocal



On parle de spam vocal est lorsque vous recevez un appel d'un numéro de type « 089... », « 081... » ou « 082... » mais qui raccroche avant que vous puissiez prendre l'appel. Il peut aussi rester en ligne quelques secondes. Si vous n'avez pas décroché, le numéro sera inscrit comme appel en

absence.

Le but de ces rappels ce numéro

Un spam vocal peut classique mais vous incite à

Dans tous les cas, relever de la



appels est de vous faire qui est un numéro surtaxé.

aussi venir d'un numéro lorsque vous décrochez, on rappeler un numéro surtaxé.

de telles pratiques peuvent tentative d'escroquerie.

Si votre correspondant décroche et vous propose une offre commerciale, il s'agit d'un démarchage téléphonique et non d'un spam vocal.

En cas de spam par SMS, vous pouvez bloquer le numéro via le **33 700**.

Il vous suffit de transférer vers le **33700** le numéro vous ayant appelé (et non le numéro à rappeler s'ils sont différents) précédé de « *spamvocal* ».

Où s'adresser ?

33700 - Spam par SMS

Permet de signaler un spam en quelques secondes par SMS au numéro **33700**.

L'envoi d'un SMS au **33 700** est gratuit si vous êtes client chez Bouygues Telecom, Free, Orange et SFR. Pour les autres opérateurs, le service peut coûter le prix d'un SMS normal.

De plus, certaines applications proposent de bloquer elles-mêmes les spams vocaux ou par SMS.

Votre opérateur peut proposer une application de ce type, renseignez-vous.

Au terme de l'article L121-27 du code de la consommation :

A la suite d'un démarchage par téléphone ou par tout moyen technique assimilable, le professionnel doit adresser au consommateur une confirmation de l'offre qu'il a faite. Le consommateur n'est engagé que par sa signature

Six astuces de l'AFOC67 pour stopper un démarchage téléphonique pour de bon.

1. Ne raccrochez pas immédiatement

Cela peut paraître contre-productif, mais pas du tout. Pourquoi ? Car les démarcheurs téléphoniques doivent continuer de vous appeler jusqu'à ce qu'ils obtiennent une réponse de votre part, même négative.

C'est leur travail. Tant qu'ils n'ont pas de réponse, vous êtes dans le fichier des gens potentiellement intéressés.

Or, si vous raccrochez tout de suite sans leur dire que vous n'êtes pas intéressé, ils continueront à vous appeler pendant des semaines jusqu'à ce qu'ils aient une conversation avec vous.

2. Ne lancez pas de conversation

Si vous commencez à parler avec eux d'une façon ou d'une autre, ils vont se dire que vous êtes intéressé par leur produit et que vous avez juste besoin d'être convaincu.

La règle à suivre est simple. Ne posez pas de questions. N'expliquez surtout pas pourquoi vous n'êtes pas intéressé par leur produit ou service qu'ils essaient de vous vendre.

Ne montrez aucune compassion ou n'importe quel autre sentiment humain, au risque de vous faire alpaguer d'une manière ou d'une autre par le démarcheur.

3. Ne vous énervez pas

Sachez que ce ne sont pas les démarcheurs (ou télémarketeurs) qui choisissent votre numéro de téléphone.

C'est un ordinateur qui fait le numéro automatiquement. Si vous criez sur le démarcheur parce que vous avez déjà eu 8 appels, vous avez malheureusement peu de chance pour qu'il soit sympathique avec vous.

Car concrètement, ce n'est pas de sa faute, vu que c'est l'ordinateur qui vous a appelé.

Résultat, il y a de fortes chances que vous soyez remis dans le fichier des clients potentiels et donc rappelé par un autre démarcheur un autre jour...

4. Ne raccrochez pas en plein milieu

Comme dans le conseil n°1, ne raccrochez pas en plein milieu de la conversation sans explication.

Si vous faites ça, vous êtes certain que le démarcheur vous rappelle dans la minute en vous disant "Désolé, on a été coupé".

Et si vous ne décrochez pas, ils continueront de vous rappeler encore et encore.

5. Ne laissez pas le démarcheur vous rappeler à un autre moment

Tout ce qui n'est pas un "non" ferme et définitif, est interprété par le démarcheur comme une opportunité de vous rappeler.

Quand vous dites "Ce n'est pas le bon moment", le démarcheur, lui, comprend : "Rappelez-moi plus tard !"

Quand vous dites "Désolé je n'ai pas le temps de parler de ça maintenant", le démarcheur comprend : "Je suis intéressé mais pas aujourd'hui !"

Tous les démarcheurs ont un script qui leur explique comment répondre à tous les arguments possibles et imaginables. Donc, moins vous dialoguez avec eux, mieux c'est.

6. Mettre fin à la conversation pour de bon

La meilleure astuce pour mettre fin à une conversation avec un démarcheur est d'utiliser cette phrase : **"Merci de m'ajouter à votre liste de personnes à ne plus contacter"**.

Ne dites pas : "Pouvez-vous me mettre sur la liste des personnes à ne plus appeler ?" ou "Je ne veux plus recevoir vos appels". Dans ce cas, ils seront obligés de vous demander pourquoi.

Soyez poli, mais ferme. S'ils vous demandent pourquoi ou s'ils ne veulent pas le faire immédiatement, restez calme et répétez simplement : "Je voudrais que vous m'ajoutiez sur votre liste de personnes à ne plus contacter."

Comme vous pouvez le voir, tout est une question de méthode.

En utilisant exactement ces mots et en évitant les 5 erreurs mentionnées plus haut, vous ne laissez aucune chance au démarcheur.

La façon dont vous répondez à un démarchage téléphonique est déterminante.

Soit vous faites les mauvais choix et vous allez continuer à être harcelé. Soit vous savez comment répondre et vous allez vous débarrasser des démarchages téléphoniques pour de bon.

Faites les bons choix et **vous ne serez plus embêté.**

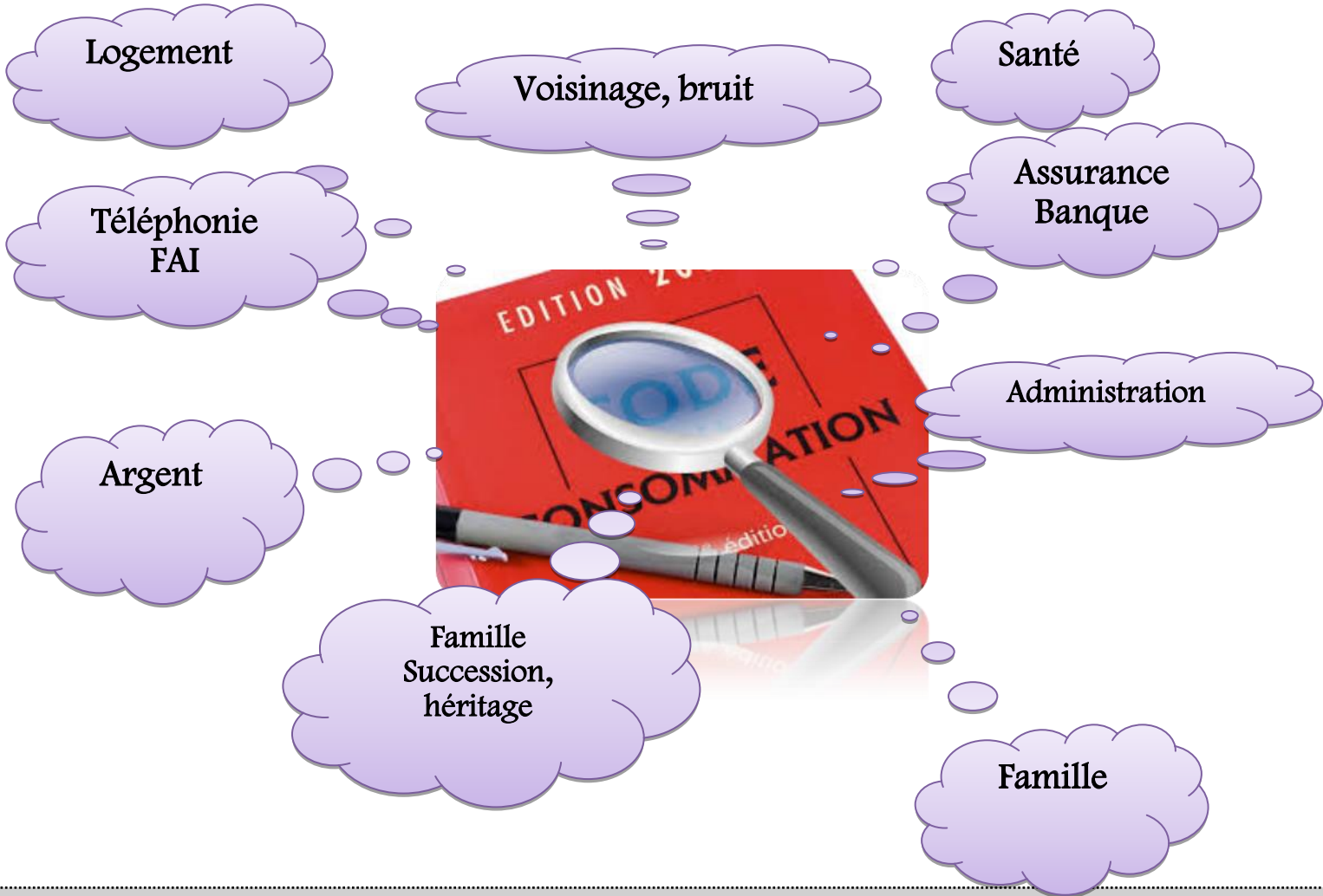
OU NOUS TROUVER ?

AFOC 67
Association Force Ouvrière Consommateurs

1 rue Sédillot
67000 STRASBOURG
☎ : 03 88 36 56 46
✉ : afoc67@wanadoo.fr



**UN LITIGE A REGLER ?
BESOIN D'UNE INFO CONSO ?
VOUS ETES VICTIME D'UNE ARNAQUE ?
NOUS POUVONS VOUS AIDEZ !!**



Quel est votre problème ?

(Cochez une seule case et renvoyer le coupon, nous vous répondrons)

- | | | |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> Contrat Téléphonie | <input type="checkbox"/> Contrat assurances | <input type="checkbox"/> Bail |
| <input type="checkbox"/> Etat des lieux | <input type="checkbox"/> Lettre de contestation | <input type="checkbox"/> Acomptes-Arrhes |
| <input type="checkbox"/> Réservation | <input type="checkbox"/> Lettre de réclamation | <input type="checkbox"/> Autres |

M Mme Mlle

Nom Prénom Profession.....

Adresse.....

Code Postal Ville.....

Téléphone fixe..... Portable

Adresse mail.....