



La sélection d'une langue déclenchera automatiquement la traduction du contenu de la page.

Français

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

Vérfié le 26 mars 2021 - Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre)

### i Créneaux de démarchage téléphonique

Un décret doit paraître pour déterminer les jours, horaires et fréquences pour lesquels le démarchage téléphonique est autorisé.

C'est ce que prévoit [la loi du 24 juillet 2020](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000042148119) [↗](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000042148119) (<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000042148119>)

Les informations contenues dans cette page restent d'actualité et seront modifiées dès l'entrée en vigueur du texte.

Pour vous protéger contre le démarchage téléphonique abusif, spams vocaux ou par SMS (correspondant inconnu vous incitant à rappeler un numéro surtaxé), des solutions existent.

### Démarchage téléphonique abusif

#### De quoi s'agit-il ?

On parle de *démarchage téléphonique abusif* lorsque vous recevez des appels téléphoniques commerciaux non désirés. Par exemple, une entreprise vous appelle pour vous vendre un abonnement téléphonique ou vous faire réaliser des travaux pour réduire la consommation énergétique de votre logement.

**▲ Attention :** un appel purement malveillant (insulte, menace...) relève du [harcèlement téléphonique](https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F32235) (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F32235>). C'est un délit. Si on vous incite à rappeler un numéro surtaxé, il s'agit d'un spam vocal.

#### Inscription sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique (Bloctel)

Si vous ne souhaitez pas faire l'objet d'appels téléphoniques commerciaux, vous pouvez gratuitement vous inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique.

Cette démarche se fait sur le site Bloctel :

S'inscrire sur la liste Bloctel

Ministère chargé de l'économie

Accéder au  
service en ligne [↗](https://conso.bloctel.fr/index.php/inscription.php)  
(<https://conso.bloctel.fr/index.php/inscription.php>)

En vous inscrivant sur cette liste, les entreprises n'auront plus le droit de vous appeler pour vous démarcher.

Les professionnels suivants ont toutefois le droit de vous appeler :

- Institut de sondage et association à but non lucratif dès lors qu'ils ne font pas de prospection commerciale
- Professionnel en vue de fourniture de journaux, de périodiques ou de magazines
- Entreprise avec laquelle vous avez une relation contractuelle préexistante. Cette entreprise peut vous appeler si vous êtes clients chez elles **et uniquement si l'offre commerciale est en rapport avec votre contrat** . Cela comprend les offres de produits ou de services se rattachant à votre contrat ou qui sont complémentaires à l'objet de votre contrat ou de nature à améliorer ses performances ou sa qualité.

**▲ Attention :** le contrat conclu avec un consommateur à la suite d'un démarchage téléphonique réalisé en ne respectant pas l'inscription sur Bloctel est considéré comme non valable et peut être annulé en justice.

## Obligations du professionnel

Le professionnel doit s'assurer de la conformité de ses fichiers de prospection avec la liste d'opposition au démarchage téléphonique Bloctel.

Pour cela, il doit contacter l'organisme qui gère Bloctel (Opposetel) au moins 1 fois par mois s'il exerce habituellement une activité de démarchage téléphonique.


Dans les autres cas, il doit le faire avant toute campagne de démarchage téléphonique.

Par ailleurs, au début de chaque appel téléphonique, le professionnel doit donner son identité ou celle de la personne pour le compte de laquelle il appelle, et la nature commerciale de son appel.

Ces informations doivent vous être données de manière claire, précise et compréhensible.

Sans indication de l'identité et de la nature commerciale, le professionnel peut devoir payer une amende pouvant aller jusqu'à 15 000 €.

Le numéro de téléphone du professionnel doit également s'afficher sous peine de devoir payer une amende pouvant aller jusqu'à 375 000 €.

 **A noter :** tout contrat conclu avec un opérateur de services de communications électroniques (téléphonie, internet, télévision) (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F22480>) doit comporter l'information de la possibilité de s'inscrire gratuitement sur Bloctel. Sans cette information, l'opérateur peut devoir payer une amende de 15 000 €.


## Que faire si les appels continuent ?

Vous devez le signaler sur le site de Bloctel  (<http://www.bloctel.gouv.fr/>) en remplissant un formulaire de déclaration accessible depuis votre espace personnel. Votre déclaration est transmise aux services départementaux de la DGCCRF qui procéderont aux investigations qu'ils jugeront nécessaires.

## Spam vocal

On parle de *spam vocal* si vous recevez un appel d'un numéro de type « 089... », « 081... » ou « 082... », mais qui raccroche dès que vous prenez 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 appels est de vous faire rappeler un numéro surtaxé. De telles pratiques peuvent relever de la tentative d'escroquerie (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1520>).

On parle aussi de *spam vocal* si vous recevez un appel d'un numéro classique de type « 01 40... » mais, lorsque vous décrochez, on vous incite à rappeler un numéro surtaxé. Il s'agit également d'une tentative d'escroquerie.

 **A savoir :** si votre correspondant décroche et vous propose une offre commerciale, il s'agit d'un démarchage téléphonique et non d'un spam vocal.

Vous pouvez bloquer le numéro du correspondant en envoyant par SMS au **33 700** un message comportant la mention *Spam vocal* suivi du numéro de votre correspondant qui vous incite à le rappeler.

Un message SMS vous sera envoyé par le **33 700** pour vous confirmer la bonne réception de votre signalement.

L'envoi d'un SMS au **33 700** est gratuit si vous êtes client chez les opérateurs suivants :

- ▶ Auchan Telecom
- ▶ Bouygues Telecom
- ▶ CIC Mobile
- ▶ Cofidis Mobile
- ▶ Crédit Mutuel Mobile
- ▶ NRJ Mobile
- ▶ Orange
- ▶ 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. Votre opérateur peut proposer une application de ce type.

Vous pouvez identifier et signaler un Spam vocal en ligne et ce, même si vous avez reçu un appel sur votre téléphone fixe.

Accéder au  
service en ligne ↗

(<https://www.33700.fr/identifier-et-signaler-un-spam-vocal/#reconnaitre-spam-vocal>)

## Spam par SMS

Un Spam par SMS est un SMS venant d'un correspondant inconnu vous incitant à rappeler un numéro surtaxé de type « 089... », « 081... » ou « 082... ». Ce SMS peut prétendre à un gain à une loterie par exemple. De telles pratiques peuvent relever de la tentative d'escroquerie (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1520>).

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

Vous pouvez bloquer le numéro du correspondant en renvoyant le SMS de votre correspondant au **33 700**.

Où s'adresser ?

- 33 700 - Spam vocal ou par SMS

### Par SMS

#### 33 700

Permet de signaler un numéro de téléphone envoyant des spams

Gratuit pour les clients Bouygues Telecom, Orange, SFR, NRJ Mobile, Crédit Mutuel Mobile, CIC Mobile, Cofidis Mobile et Auchan Telecom.

L'envoi d'un SMS au **33 700** est gratuit si vous êtes client chez les opérateurs suivants :

- Auchan Telecom
- Bouygues Telecom
- CIC Mobile
- Cofidis Mobile
- Crédit Mutuel Mobile
- NRJ Mobile
- Orange
- 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 par SMS. Votre opérateur peut proposer une application de ce type.

### Textes de loi et références

- Code de la consommation : articles L221-16 et L221-17 ↗ (<https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000032226850/>)
- Réponse ministérielle du 10 octobre 2019 relative au démarchage téléphonique ↗ ([http://www.senat.fr/basile/visio.do?id=qSEQ190912111&idtable=q365594|q365619|q365423|q365552|q365242|q365322|q365251|q365281|q365360|q365361&\\_na=QE&rhc=qa&de=20191001&au=20191025&dp=1+an&radio=deau&date=date|ORep&appr=titre&aff=ar&tri=dd&off=30&afd=ppr&afd=ppl&afd=pjl&afd=cvn](http://www.senat.fr/basile/visio.do?id=qSEQ190912111&idtable=q365594|q365619|q365423|q365552|q365242|q365322|q365251|q365281|q365360|q365361&_na=QE&rhc=qa&de=20191001&au=20191025&dp=1+an&radio=deau&date=date|ORep&appr=titre&aff=ar&tri=dd&off=30&afd=ppr&afd=ppl&afd=pjl&afd=cvn))
- Réponse ministérielle du 28 juillet 2020 relative à l'usurpation de numéro de téléphone ↗ (<http://questions.assemblee-nationale.fr/q15/15-25068QE.htm>)

### Services en ligne et formulaires

- S'inscrire sur la liste Bloctel (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R43993>)  
Service en ligne
- Identifier et signaler un spam vocal en ligne (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R43686>)  
Service en ligne

### Pour en savoir plus

- Bloctel (liste d'opposition au démarchage téléphonique) ↗ (<http://www.bloctel.gouv.fr/>)  
*Ministère chargé de l'économie*
- 33 700 (lutte contre les spams vocaux et SMS) ↗ (<http://www.33700.fr/>)  
*Association française du multimédia mobile (AFMM)*

- Engagements et qualité
- Mise à disposition des données
- Partenaires
- Co-marquage
- 3939 Allo Service Public

#### **Nous connaître**

- À propos
- Aide
- Contact

## **RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**

Service Public vous informe et vous oriente vers les services qui permettent de connaître vos obligations, d'exercer vos droits et de faire vos démarches du quotidien.

Il est édité par la Direction de l'information légale et administrative et réalisé en partenariat avec les administrations nationales et locales.

- [legifrance.gouv.fr](https://legifrance.gouv.fr)
- [gouvernement.fr](https://gouvernement.fr)
- [data.gouv.fr](https://data.gouv.fr)

#### **Nos partenaires**

- 

[Plan du site](#) [Accessibilité : totalement conforme](#) [Accessibilité des services en ligne](#) [Mentions légales](#) [Données personnelles et sécurité](#) [Conditions générales d'utilisation](#) [Gestion des cookies](#)

Sauf mention contraire, tous les textes de ce site sont sous licence etalab-2.0