

APPELS A VOS CLIENTS CONSOMMATEURS (B to C) : CE QUE VOUS POUVEZ ET NE POUVEZ PAS FAIRE SOUS PEINE DE SANCTIONS

QU'EST-CE QUE LE DEMARCHAGE TELEPHONIQUE ?

Le démarchage téléphonique est le fait pour un professionnel de contacter un consommateur par téléphone en vue de conclure un contrat portant sur la vente d'un bien ou sur la fourniture d'un service¹.

Ainsi, tous les appels passés aux clients, anciens clients, prospects, en dehors d'un contrat en cours ou du suivi d'un contrat (SAV notamment) sont juridiquement du démarchage téléphonique si la personne contactée est considérée comme un consommateur. Ainsi, ces appels sont soumis à la réglementation dédiée du Code de la consommation qui va être présentée ci-après.

QU'EST-CE QU'UN « PROFESSIONNEL » AU SENS DU CODE DE LA CONSOMMATION ?

L'article liminaire du Code de la consommation le définit comme « toute personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel ». Ainsi, globalement, une entreprise qui fait proposer ses biens et services à des consommateurs (B to C) est considérée comme un professionnel, même si elle s'adresse également, dans le cadre de son activité, à des clients professionnels (B to B). Elle est donc, dans ce cas, soumise aux dispositions du droit de la consommation.

QU'EST-CE QU'UN « CONSOMMATEUR » AU SENS DU CODE DE LA CONSOMMATION ?

Une fois que le professionnel est défini, il faut savoir qui est vu comme un consommateur afin de déterminer les appels soumis à la réglementation relative au démarchage téléphonique.

Le même article du Code de la consommation définit le consommateur comme « toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole. ».

Il s'agit du particulier qui achète un bien ou un service pour son usage privé.

Attention ! Le démarchage téléphonique qui a 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 est désormais interdit².

¹ Article L221-16 et suivants du Code de la consommation

² Interdiction fixée par la [loi 2020-901](#). Il reste autorisé pour des sollicitations dans le cadre de l'exécution d'un contrat en cours.

DES EXEMPLES DE CE QU'EST ET N'EST PAS LE DEMARCHAGE TELEPHONIQUE

L'appel d'un pressing à un client habituel pour lui faire part d'une offre promotionnelle constitue du démarchage téléphonique ; il en est de même pour un caviste qui téléphone à un client qui ne vient que ponctuellement pour l'informer des nouvelles cuvées reçues.

Néanmoins, la salle de sport qui téléphone au client qui rencontre un souci avec le prélèvement mensuel de son abonnement ou le magasin de textile qui informe simplement son client que le vêtement commandé est arrivé à la boutique ne réalise pas du démarchage téléphonique.

Un magasin de bureautique qui contacte par téléphone un client professionnel pour lui faire part de nouveaux arrivages ne fait pas du démarchage téléphonique, là où si le client est un particulier consommateur, il en fait.

A QUOI DOIT SE SOUMETTRE LE PROFESSIONNEL QUI EFFECTUE DU DEMARCHAGE TELEPHONIQUE ?

Les principales obligations que doit respecter le professionnel qui réalise du démarchage téléphonique sont de plusieurs ordres :

OBLIGATIONS RELATIVES AUX NUMEROS APPELES

Ne pas démarcher téléphoniquement un consommateur inscrit sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique dite « liste Bloctel » (cf. paragraphe « comment savoir si un client est inscrit sur la liste Bloctel ? »)

OBLIGATIONS INFORMATIVES

- Indiquer au début de la conversation, de manière claire, précise et compréhensible, son identité, le cas échéant l'identité de la personne pour le compte de laquelle il effectue cet appel,
- Indiquer au début de la conversation la nature commerciale de l'appel,
- Indiquer au consommateur qu'il peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique si ce dernier ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par cette voie,
- En cas de rappel du consommateur au numéro qui s'est affiché, s'identifier préalablement à la facturation de toute prestation de services autre que le prix de la communication.

OBLIGATIONS RELATIVES AUX HORAIRES

Un texte devrait être publié fixant les horaires et la fréquence à respecter pour réaliser des appels de sollicitation commerciale.

OBLIGATIONS RELATIVES AU NUMERO UTILISE

- Utiliser un numéro de téléphone affecté au professionnel pour le compte duquel l'appel est effectué,
- Ne pas utiliser :
 - o Un numéro masqué,
 - o Un numéro commençant par 089 à tarification majorée,
 - o Un numéro court à quatre chiffres commençant par 3 (sauf par 30 et 31) qu'il soit à tarification banalisée ou à tarification majorée,
 - o Un numéro court à six chiffres commençant par 118 (de service de renseignements téléphoniques).

OBLIGATIONS RELATIVES AU RESPECT D'UN CODE DE BONNES PRATIQUES

Un code réunissant des bonnes pratiques à respecter devrait être prochainement publié.

COMMENT SAVOIR SI UN CLIENT EST INSCRIT SUR LA LISTE BLOCTEL ?

Avant toute campagne de démarchage téléphonique, le professionnel a l'obligation de saisir [Bloctel](#) aux fins de s'assurer de la conformité de ses fichiers (fichiers de prospection commerciale, pas ceux des clients dont le contrat court encore) avec la liste d'opposition au démarchage téléphonique.

Pour un professionnel qui exerce à titre habituel une activité de démarchage téléphonique, il doit saisir Bloctel au moins une fois par mois.

Pour ce faire, il convient de se rendre sur le site [Bloctel](#) sur lequel est mentionnée la procédure à suivre pour s'abonner à ce dispositif.

Les tarifs d'abonnement à Bloctel qui avaient déjà été réduits début 2021, viennent de connaître une [nouvelle formule de tarification](#), notamment une gratuité de l'abonnement pour les professionnels qui disposent de fichiers jusqu'à 100 000 numéros. Ces nouveautés étaient induites par le changement de prestataire gérant les services de Bloctel, l'entrée en vigueur de cette nouvelle tarification est distincte selon que le professionnel est un revendeur ou non :

* Professionnels non-revendeurs – entrée en application des tarifs au 1^{er} octobre 2021 :

Dénomination du forfait	Nombre maximum de numéros soumis à traitement	Montant du tarif annuel à destination des professionnels non-revendeurs - hors taxe	Tarif du numéro supplémentaire pour les professionnels non-revendeurs - hors taxe
Découverte	100.000	Gratuit	0,05€
1 étoile	1.750.000	2.600€	0,004€
2 étoiles	39.000.000	6.500€	0,001€
Illimité	Illimité	16.000€	Sans objet

* Professionnels non-revendeurs - entrée en application des tarifs 10 janvier 2022 :

Dénomination du forfait	Nombre maximum de numéros soumis à traitement	Montant du tarif annuel à destination des professionnels revendeurs - hors taxe
Découverte	100.000	Gratuit
1 étoile	1.750.000	2.210€
2 étoiles	39.000.000	5.525€
Illimité	Illimité	13.600€

QUELLES REGLES POUR RECUEILLIR LE NUMERO DE TELEPHONE DU CONSOMMATEUR ?

L'article L223-2 du Code de la consommation précise que lorsqu'un professionnel recueille les données téléphoniques d'un consommateur, il l'informe de son droit à s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique. Lorsque ce recueil d'information se fait à l'occasion de la conclusion d'un contrat, celui-ci mentionne, de manière claire et compréhensible, l'existence de ce droit pour le consommateur.

Y-A-T-IL UNE EXCEPTION A L'INTERDICTION DE DEMARCHER TELEPHONIQUEMENT UN CONSOMMATEUR INSCRIT SUR BLOCTEL ?

La seule exception prévue à ce jour à l'interdiction de démarcher un consommateur inscrit sur Bloctel concerne les sollicitations intervenant dans le cadre de l'exécution d'un contrat en cours et ayant un rapport avec l'objet de ce contrat, y compris lorsqu'il s'agit de proposer au consommateur des produits ou des services afférents ou complémentaires à l'objet du contrat en cours ou de nature à améliorer ses performances ou sa qualité. Il faut donc que le contrat courre encore, ce qui exclut de fait les contrats à exécution immédiate.

Par ailleurs, à l'occasion du recueil du numéro de téléphone du consommateur, la question du recueil de son consentement à être démarché se pose comme possible exception à l'obligation de ne pas vérifier qu'il n'est pas inscrit sur Bloctel. Or, à ce jour, la possibilité de démarcher téléphoniquement un consommateur reposant uniquement sur le fait qu'il n'est pas inscrit sur la liste d'opposition, le recueil de son consentement pour être démarché n'ôte pas l'obligation de vérifier au préalable qu'il n'est pas inscrit sur cette liste Bloctel.

QUE FAIRE POUR VALIDER L'OFFRE APRES LE DEMARCHAGE REALISE ?

A la suite d'un démarchage par téléphone, le professionnel adresse au consommateur, sur papier ou sur support durable (un mail par exemple), une confirmation de l'offre qu'il a faite et reprenant toutes les informations précontractuelles prévues par l'article L221-5 du Code de la consommation.

Le consommateur n'est engagé par cette offre qu'après l'avoir signée et acceptée par écrit ou avoir donné son consentement par voie électronique.

QUELLES SONT LES SANCTIONS ?

Une amende administrative de 75 000 euros pour les personnes physiques et 375 000 euros pour les personnes morales³ est prévue pour les professionnels qui n'ont pas respecté :

- l'opposition des consommateurs à recevoir des appels de démarchages (tout appel de sollicitation commerciale à des personnes inscrites sur Bloctel) ;
- les horaires de démarchage (non encore fixés par décret) ;
- les bonnes pratiques du code (non encore publié) ;
- l'interdiction d'utiliser un numéro masqué pour les appels de démarchage téléphonique.

De plus, il faut savoir que tout contrat conclu avec un consommateur à la suite d'un démarchage téléphonique réalisé en violation de ces règles est nul.

Pour les autres obligations précisées dans cette présente fiche, leur violation est sanctionnée d'une amende administrative de 15 000 euros au plus pour une personne physique et 75 000 euros maximum pour une personne morale⁴.

Rappel : pour s'abonner à Bloctel (gratuitement pour un fichier jusqu'à 100 000 numéros) : <https://pro.bloctel.gouv.fr/accueil>

³ [Article L242-12 du Code de la consommation](#)

⁴ [Article L242-16 du Code de la consommation](#)