

Procédure d'opposition au démarchage téléphonique

publié le **10/06/2016**, vu **1558 fois**, Auteur : [Maître Naciri-Bennani Zineb](#)

La société **Opposetel**, représentée par **Eric Huignard**, en sa qualité de président, a été désignée comme organisme chargé de la gestion de la liste d'opposition au démarchage téléphonique, dans le cadre d'une délégation de service public, par un arrêté ministériel du 25 février 2016 publié au Journal officiel le 28 février 2016. Cet arrêté est pris sur le fondement du décret n° 2015-556 du 19 mai 2015 et de la loi Hamon n° 2014-344 du 17 mars 2014 et complète un dispositif mis en place afin d'assurer le droit des consommateurs de s'opposer au démarchage téléphonique.

1- Mission de la société « Opposetel »

- À compter du **1er juin 2016** et pour une durée de **cinq ans** (article R. 121-7 du Code de la consommation), cette société sera en charge de la **gestion de la liste d'opposition au démarchage téléphonique**.

La loi Hamon permet à tout consommateur de **s'inscrire gratuitement** sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique (article L. 121-34 al 1er du Code de la consommation).

Pour ce faire, la société **Opposetel** procédera au traitement automatisé (la collecte, l'enregistrement, la conservation, la gestion et la mise à jour) des données à caractère personnel des consommateurs ne souhaitant plus faire l'objet de démarchage par téléphone. Ces derniers seront ainsi exclus des listes de démarchage des sociétés.

La société Opposetel est seule habilitée à collecter, enregistrer, conserver, modifier ou traiter les informations portées sur la liste d'opposition (article R. 121-7-3 du Code de la consommation).

Le consommateur qui désire s'inscrire sur cette liste peut y procéder par voie électronique ou par tout autre moyen. Le site internet www.bloctel.gouv.fr constituera le portail de gestion du système d'opposition au démarchage téléphonique.

L'inscription sera effective au plus tard **dans les trente jours** de la délivrance du récépissé d'inscription et est valable pour une durée maximale de **trois ans**.

L'organisme informe le consommateur au moins **trois mois** avant l'échéance de son inscription sur la liste des modalités lui permettant de la renouveler.

Le consommateur peut **se désinscrire** à tout moment de la liste par voie électronique ou par tout autre moyen.

Les informations nominatives qui peuvent être portées sur liste d'opposition sont :

- Le ou les **numéros de téléphone** ;
- La **date et l'heure d'inscription** (article R. 121-7-2 du Code de la consommation).

2- Les obligations des professionnels

Un certain nombre d'obligations pèsent sur le professionnel :

- Les professionnels doivent **informer les consommateurs de leur droit d'inscription** sur la liste d'opposition. L'information se fait soit au moment du recueil des données téléphoniques, soit dans le cadre des documents contractuels ;
- Les professionnels **ne peuvent pas démarcher téléphoniquement les consommateurs inscrits** sur la liste d'opposition directement ou indirectement, sauf en cas de relations contractuelles préexistantes (article L.121-34 al 2 du Code de la consommation) ;
- Les professionnels **ne peuvent pas procéder à la location ou la vente de fichiers** contenant les coordonnées des consommateurs inscrits sur la liste (article L. 121-34 al 4 du Code de la consommation) ;
- Les professionnels ont l'obligation d'**actualiser leurs fichiers de prospection commerciale** afin d'éliminer les coordonnées des consommateurs inscrits sur la liste (article R. 121-7-1 du Code de la consommation). Pour ce faire, les professionnel qui exercent une activité de démarchage téléphonique doivent saisir de manière régulière, et au moins mensuellement, Opposetel afin de s'assurer de la conformité de leurs fichiers de prospection commerciale avec la liste d'opposition ou avant toute campagne de démarchage ;
- Les professionnels devront **déclarer auprès de la CNIL** l'envoi des fichiers de prospection commerciale à Opposetel et en conserver les preuves.
- Les professionnels devront verser une **redevance** comprenant une part fixe (coût des frais annuels d'ouverture et de gestion du dossier) et une part variable (charges de l'organisme pour exercer ses prérogatives) (article R. 121-7-4 du Code de la consommation).

Le non-respect par le professionnel des obligations ci-dessus est sanctionné par une **amende administrative** de 15 000 euros maximum pour une personne physique et 75 000 euros maximum pour une personne morale.

Le consommateur démarché malgré son inscription sur la liste d'opposition pourra déposer une **réclamation** contre le professionnel sur le site internet www.bloctel.gouv.fr.

Read more at <http://www.village-justice.com/articles/Procedure-opposition-demarchage,22377.html#WscB09pSjpy7sd8v.99>