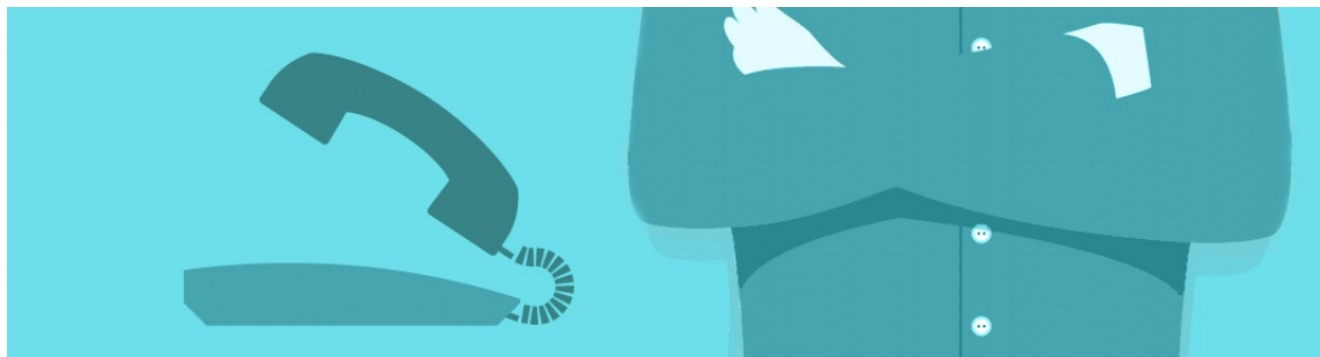


## FICHE PRATIQUE



# Démarchages téléphoniques et spams

## L'ESSENTIEL

3 organismes peuvent m'aider à lutter contre les appels, messages sms ou courriels indésirables.

Pour les démarchages commerciaux par téléphone, je peux m'inscrire sur la liste d'opposition Bloctel.

Les messages sms frauduleux ou spams vocaux peuvent être dénoncés gratuitement au service 33700.

Enfin, les spams par courriel (e-mail) peuvent être dénoncés auprès du service Signal Spam.

## LA FICHE

### Démarchages téléphoniques commerciaux

Depuis le 1<sup>er</sup> juin 2016, les consommateurs peuvent s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique Bloctel, mise en place par le Ministère de l'économie.

L'inscription sur cette liste me permet de ne plus être démarché téléphoniquement par un professionnel avec lequel je n'ai pas de relation contractuelle en cours, conformément à la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation ([article L.223-1 et suivants du code de la consommation](#)).

Il suffit de me rendre sur le site [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr) pour m'inscrire sur cette liste d'opposition au démarchage.

**Bon à savoir :** une fois inscrit sur le site de Bloctel, après un délai de 30 jours, il m'est également possible de faire une réclamation en cas d'appels abusifs en les signalant dans mon espace personnel.

**Attention !** Le médiateur national de l'énergie a reçu plusieurs signalements de pratiques frauduleuses de démarcheurs téléphoniques se faisant passer pour lui. Si j'ai reçu de tels appels, je peux [les lui signaler](#).

Pour connaître mes droits lors d'un démarchage à distance ou à domicile, je peux également consulter la fiche pratique : [Quels sont mes droits en cas de démarchage et de vente à distance ?](#)

## Qu'est-ce qu'un spam ?

En règle générale, on entend par « spam » des messages non sollicités, envoyés à un grand nombre de destinataires et dont la finalité est commerciale, et souvent frauduleuse.

Je ne dois pas confondre les spams et messages frauduleux avec les messages publicitaires ou commerciaux qui me sont envoyés par les entreprises dont je suis client. Pour ne plus être démarché par une entreprise dont je suis client, il me suffit en général de l'en informer pour ne plus être sollicité.

## Dénoncer les spams sms et spams vocaux

Les spams sms et spams vocaux sont des messages sms (textos) ou des appels téléphoniques frauduleux (messages téléphoniques pré-enregistrés) qui, sous des prétextes divers (réception colis, rappel urgent, facture à régler...), invitent à composer un numéro de téléphone surtaxé.

J'ai la possibilité de signaler gratuitement ces messages ou appels frauduleux à la plateforme de lutte contre les spams vocaux et sms, le 33700, mise en place par l'Association Française du Multimédia Mobile (AFMM).

> Pour en savoir plus, je me rends sur le site [www.33700.fr](http://www.33700.fr)

## Dénoncer les spams reçus par courriel (e-mail)

Si je reçois des courriels frauduleux, ou « phishing » (hameçonnage), par exemple se faisant passer pour mon fournisseur d'énergie, ma banque, mon opérateur téléphonique ou internet, etc., je peux les signaler :

- au service [internet-signalement.gouv.fr](http://internet-signalement.gouv.fr), portail officiel de signalement des contenus illicites de l'Internet, mis en place par le Ministère de l'Intérieur,
- ou bien à l'[association Signal-Spam](#), qui travaille également à la lutte contre les spams et est recommandée par la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), la police, la gendarmerie nationale et la CNIL.

**Bon à savoir :** les principaux fournisseurs d'énergie ont mis à la disposition de leurs clients des pages dans lesquelles ils alertent leurs clients quant à ces tentatives d'escroquerie :

- > [Site du fournisseur EDF](#)
- > [Site du fournisseur ENGIE \(ex-GDF SUEZ\)](#)
- > [Site du fournisseur DIRECT ENERGIE](#)

### Conseils importants :

- Je ne dois jamais répondre aux expéditeurs de messages douteux.
- Je ne transmets en aucun cas mes mots de passe à l'émetteur de tels messages, ni mes coordonnées bancaires, informations personnelles, copies de factures, etc.
- Si j'ai le moindre doute concernant l'expéditeur d'un message, je contacte mon service clients aux coordonnées habituelles, qui figurent sur mes factures ou sur le site Internet officiel de l'entreprise concernée (je ne clique jamais sur les liens qui sont dans des messages douteux).

En savoir plus :

- > Je consulte le site de la DGCCRF : [Démarchage téléphonique et numéros surtaxés : se prémunir des arnaques](#)
- > Je peux contacter une [association de consommateurs](#)



**Pour tout savoir sur vos démarches et vos droits :**

Consultez le site Internet [www.energie-info.fr](http://www.energie-info.fr) ou contactez-le

**0 800 112 212** Service & appel gratuits