



STOP AU DEMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

Fonctionnement du service

Une fois inscrit sur Bloctel, l'espace consommateurs propose les fonctionnalités suivantes :

- Consulter et modifier son compte
- Ajouter ou supprimer un numéro de téléphone sur la liste Bloctel
- Renouveler l'inscription d'un numéro de téléphone à expiration des 3 ans de protection
- Télécharger une attestation où figurent les numéros de téléphones inscrits sur la liste ainsi que leurs dates de début et de fin d'inscription
- Déposer une réclamation et consulter les réclamations précédemment déposées

[Accédez à l'espace consommateur](#)

[Un service gratuit pour les consommateurs](#)

Le service BLOCTEL est entièrement gratuit pour les consommateurs, que ce soit lors de l'inscription, de son renouvellement, ou de toute modification ou de désinscription, conformément à la loi du 17 mars 2014 introduite dans le code de la consommation.

[Les numéros de téléphone sont protégés 3 ans](#)

Un numéro de téléphone est inscrit pour une durée de 3 ans à partir de sa confirmation d'inscription. Il est possible de supprimer cette inscription à tout moment.

Au plus tard 3 mois avant expiration de la protection d'un numéro de téléphone, le consommateur sera informé de cette échéance et pourra demander son renouvellement.

[Déposer une réclamation suite à un démarchage téléphonique](#)

Une réclamation permet d'indiquer un appel de prospection sur un numéro inscrit sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique et qui correspond aux cas prévus par la loi. Elle est transmise aux agents des services déconcentrés de la DGCCRF (voir la fiche pratique : [Comment déposer une réclamation](#)).

Dans son espace personnel sur le site bloctel.gouv.fr, il convient de remplir le formulaire de réclamation en prenant soin d'indiquer particulièrement la date et la plage horaire de l'appel, le numéro de ligne sur laquelle le consommateur a été contacté, le numéro de l'appelant, son secteur d'activité, et toute autre précision sur l'appel reçu telle que son objet et le nom sous lequel s'est présenté le démarcheur.

En cas d'inscription effectuée par courrier, il conviendra d'envoyer, sur papier libre, de manière lisible, les informations précitées, à l'adresse indiquée dans le courrier de confirmation d'inscription.

[Les numéros de téléphone concernés par le dispositif Bloctel](#)

Le dispositif ne concerne que les numéros de consommateurs ce qui exclut les numéros professionnels. L'employeur ne pourra pas inscrire sur la liste les numéros de ses salariés (mobiles et fixes). Pour les professionnels qui disposeraient d'une ligne mixte ayant un usage à la fois personnel et professionnel, le numéro pourra être inscrit, toutefois un appel professionnel ne pourra donner lieu à sanction.

Il est possible d'inscrire les numéros de son conjoint, concubin, pacsé et de ses enfants. S'agissant des personnes sous protection de justice, le curateur ou tuteur pourra inscrire les numéros. Il est toutefois possible, avec l'accord exprès et écrit de ses ascendants, d'inscrire leurs numéros.

[Le service Relation Consommateur](#)

Le Service Relation Consommateur est ouvert de 9h à 12h15 et de 14h à 17h15 uniquement les jours ouvrés et pour les consommateurs déjà inscrits. Le numéro de téléphone du service figure dans l'espace Consommateur et sur les attestations qui pourront être délivrées par Bloctel. Ce service est à disposition pour aider à gérer ou utiliser l'espace consommateur. Par contre, il ne donne aucune information sur le suivi des réclamations, les modalités de connexion à Internet ou sur les questions d'ordre juridique.