

# DEMARCHAGE TELEPHONIQUE

## Ce qu'il faut savoir

*J'ai accepté une offre d'un professionnel faite par téléphone : suis-je engagé ?*

*Je reçois de nombreuses sollicitations commerciales par téléphone : comment ne plus recevoir ces appels indésirables ?*

DEMARCHAGE TELEPHONIQUE C'EST QUOI ?

On parle de démarchage téléphonique lorsqu'un professionnel contacte un consommateur, par téléphone, en vue de conclure ou de modifier un contrat.

Un appel masqué ne peut être utilisé à cette fin et il doit être affecté au professionnel pour le compte duquel l'appel est effectué.

**ATTENTION : lorsque c'est le consommateur qui est à l'origine de l'appel ce sont les règles régissant les contrats conclus à distance qui s'appliqueront.**

### QUELLES PROTECTIONS POUR LE CONSOMMATEUR ?

En cas de démarchage téléphonique, le code de la consommation a prévu trois dispositifs de protection du consommateur :

- Une obligation d'information renforcée ;
- Le renforcement du formalisme dans le recueil du consentement du consommateur
- Un droit de rétractation.

\*\*\*l'obligation d'information :

Le professionnel **doit informer**, dès le début de l'appel, le consommateur sur :

- Son identité
- Le choix échéant l'identité de la personne pour le compte de laquelle l'appel est effectué ;
- Le caractère commercial de l'appel.

Après l'appel le professionnel doit adresser au consommateur, sur papier ou tout support durable une confirmation de l'offre qui a été faite et reprenant les informations sur :

- les caractéristiques essentielles du bien ou du service ;
- Le prix du bien ou du service ;
- La date ou le délai de livraison ;
- Les informations relatives à son identité et à ses coordonnées ;
- Le cas échéant sur les garanties applicables ;
- Sur la possibilité d'avoir recours à un médiateur ;
- Sur l'existence, les conditions et modalités d'exercice du droit de rétractation.

Le renforcement du formalisme :

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

En d'autres termes, un simple accord donné au téléphone ne suffit pas à engager le consommateur

Le droit de rétractation :

Même s'il a accepté l'offre qui lui a été adressée, le consommateur dispose d'un droit de rétractation de 14 jours à compter de la réception du bien ou du jour de la conclusion du contrat pour une prestation de service

**ATTENTION :** Dans certaines situations (Cf. Article L.221-28 du code de la consommation), le droit de rétractation ne peut être exercé.

Le consommateur n'a pas à se justifier ou à invoquer un quelconque motif pour exercer son droit de rétractation. Il n'a pas non plus à payer de pénalités, mais les frais de retour restent à sa charge !

**Bon à savoir :** Pour des raisons de preuve, l'AFOC conseille d'exercer son droit de rétractation par voie de courrier recommandé avec avis recommandé.

## JE NE SOUHAITE PLUS ETRE DEMARCHE PAR TELEPHONE

Deux types de dispositifs peuvent être mis en œuvre pour réduire le démarchage téléphonique, mais malheureusement aucun d'entre eux ne permettra de complètement l'éviter :

### La « liste rouge » ou la « liste orange »

Cette inscription doit être demandée auprès de son opérateur de téléphonie.

La « liste rouge » permet de ne plus faire figurer son numéro dans l'annuaire, quant aux numéros sur « liste orange », ils ne sont plus communiqués à des entreprises commerciales à des fins de prospection commerciale.

### La liste d'opposition au démarchage téléphonique :

C'est un service gratuit qui permet au consommateur d'inscrire jusqu'à 8 numéros sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique([www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr)) et tout professionnel à l'interdiction de contacter, à ses fins de prospection commerciale, un numéro inscrit sur cette liste.

L'interdiction ne concerne pas les cas suivants :

- quand le consommateur est déjà lié par un contrat avec le professionnel ;
  - Quand le démarchage est effectué en vue de la fourniture de journaux, de périodiques ou de magazines ;
  - Si l'appel est émis par un institut de sondage ou une association à but non lucratif.

N'HESITEZ PAS A CONTACTER NOTRE ASSOCIATION ? VOTRE AFOC POUR TOUT RENSEIGNEMENTS SUR VOS DROITS ET VOUS AIDER DANS VOS DEMARCHES.

