

BLOCTEL / RÉCLAMATIONS



Déposer une réclamation suite à un démarchage téléphonique

Dans un délai maximum de **30 jours après la confirmation de votre inscription**, vous pourrez alors signaler un appel "indésirable".

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.

© <http://www.bloctel.gouv.fr/>

- **Créer son compte en allant sur la page d'inscription :**
 - <https://conso.bloctel.fr/index.php/inscription.php>
 - <https://inscription.bloctel.fr/>
- **Remplir tous les champs de texte, valider le formulaire.**



Une fois le compte créé, se connecter :

The screenshot shows the bloctel.gouv.fr website interface. At the top, there are logos for the French Republic, the Ministry of Consumer Affairs, and the website name. A search bar is visible in the top right. Below the navigation bar, there are four main menu items: 'Accueil consommateur', 'Fonctionnement du service', 'Inscription', and 'Foire aux questions'. A status bar indicates 'Accueil : Espace consommateur : Connexion'. Below this, there are two information banners. The main content area is titled 'Connexion' and contains two sections: 'Vous êtes déjà inscrit ?' and 'Vous n'êtes pas encore inscrit ?'. The 'Vous êtes déjà inscrit ?' section has three input fields: 'Numéro d'inscription ou adresse courriel *', 'Mot de passe *', and a 'Valider' button. Red arrows and numbers 1, 2, and 3 point to these fields and the button respectively. A 'Mot de passe oublié ?' link is located below the password field. The 'Vous n'êtes pas encore inscrit ?' section has a 'Cliquez ici pour vous inscrire' button.

Renseigner les différents champs de texte :

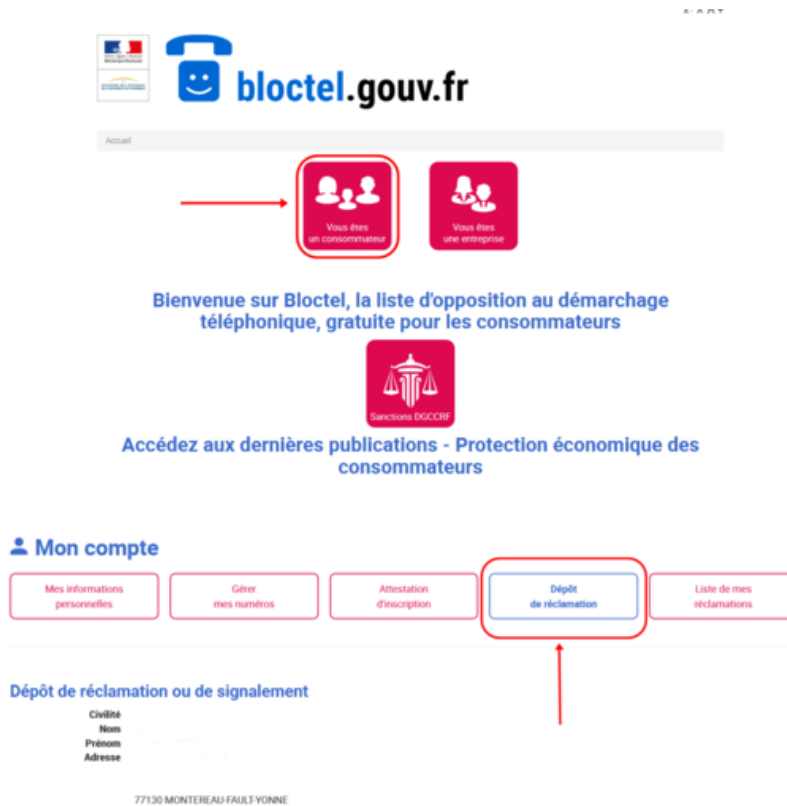
- Numéro d'inscription ou adresse mail (1)
- Mot de passe (2)
- Valider (3)

Cliquer sur Accueil consommateur

The screenshot shows the bloctel.gouv.fr website interface after a user has logged in. At the top, there are logos for the French Republic, the Ministry of Consumer Affairs, and the website name. A search bar is visible in the top right. Below the navigation bar, there are four main menu items: 'Accueil consommateur', 'Fonctionnement du service', 'Inscription', and 'Foire aux questions'. A status bar indicates 'Accueil : Espace consommateur : Mon compte : Mes informations personnelles'. Below this, there is a green banner that says 'Vous êtes maintenant connecté(e)'. Below the banner, there are four main menu items: 'Accueil consommateur', 'Fonctionnement du service', 'Inscription', and 'Foire aux questions'. A red arrow points to the 'Accueil consommateur' button. Below the menu items, there are two information banners.

Déposer une réclamation :

Il est important de signaler au service Bloctel les numéros des appels indésirables afin de permettre au service d'intervenir si abus de ces numéros appelant. L'inscription n'est pas suffisante.



1 – Renseigner le type de contact, puis cliquer sur **Suite**.

2 – Renseigner le numéro concerné par l'appel, puis cliquer sur **Suite**.

Le type de contact

- Un appel téléphonique reçu
- Un SMS ou MMS
- Un courriel

Le numéro de téléphone sur lequel a eu lieu l'appel

Sélectionnez le numéro concerné par l'appel

** La réclamation doit concerner un numéro inscrit sur le service Bloctel depuis au moins 30 jours au moment de l'appel.*

Je suis titulaire de la ligne ou son représentant légal ou son mandataire

- Oui Non

L'appel concernait le domaine privé et pas mon activité professionnelle

- Oui Non

3 – Renseigner les autres informations demandées, puis cliquer sur **Suite**.

Le professionnel ayant émis l'appel

Je suis client(e) de la société qui m'a contacté(e)

Oui Non

Exemple : mon opérateur téléphonique, ma banque, mon assurance, ...

J'ai volontairement laissé mon numéro de téléphone à la société qui m'a appelé(e)

Oui Non

J'ai laissé mon téléphone à une entreprise ou un service pour recevoir des devis comparatifs

Oui Non

L'appel concernait la fourniture de journaux, de périodiques ou magazines

Oui Non

L'appel émanait d'un institut de sondage ou d'une association à but non lucratif

Oui Non

Suite

4 – Renseigner le détail de la réclamation, puis cliquer sur **Enregistrer**.

Détail de ma réclamation

Numéro appelant *

06 06 06 06 06

Nom de la société qui vous a appelée

ES

Nom/Prénom de la personne qui vous a appelée

S

Secteur d'activité du démarcheur **

Energie, Environnement

Autre

Date de l'appel concerné **

21/07/2016

Heure de l'appel entre **

14h et 15h

Objet de la réclamation

Energie - électricité APPEL indésirable

Autre informations pouvant aider au traitement du signalement (limité à 1500 caractères)

2ème appel, même motif le 22 juillet 2016 à 12h30. Questions diverses puis fin car locataire et non propriétaire

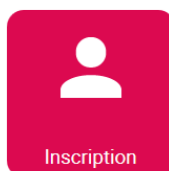
* Champs obligatoires

** Informations indispensables aux agents des services déconcentrés de la DGCCRF pour pouvoir traiter votre réclamation.

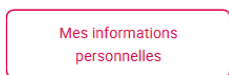
La SAS OPPOSETEL collecte des données personnelles des consommateurs afin de transmettre une réclamation aux agents du service déconcentré de la DGCCRF. Le consommateur peut exercer ses droits d'accès, de rectification et d'opposition au traitement de ses données. Pour plus d'information, [cliquez ici](#).

Enregistrer

Merci pour le dépôt de votre réclamation, vous recevrez prochainement un courriel de confirmation de sa prise en compte.



Mon compte



Liste de mes réclamations

Le 22/07/2016 à 11:16, réclamation suite à un appel sur le 0160963749

Le 23/07/2016 à 15:47, réclamation suite à un appel sur le 0160963749

Votre réclamation est déposée, vous pouvez retrouver l'ensemble de vos réclamations en cliquant sur l'onglet **Liste de mes réclamations**. Vous recevrez alors un message de confirmation sur l'adresse électronique que vous avez fourni lors de votre inscription.

Confirmation de dépôt de votre réclamation sur Bloctel

M. XXXXX

N° inscription: 11-----

Suite à votre action sur le site [Bloctel](#), votre réclamation n°36181 a bien été enregistrée.

Elle sera transmise à la Direction Départementale de Protection des Populations (DDPP) de votre lieu de résidence qui vous en accusera réception dans les sept jours suivant sa réception.

Si l'instruction de votre réclamation nécessite, le cas échéant, des informations complémentaires, ce service sera susceptible de vous contacter.

Ne répondez pas directement à ce message, celui-ci vous est envoyé automatiquement, aucun traitement ne pourra être effectué sur un éventuel retour.

Cordialement,
Le service Bloctel.

Les numéros de téléphone concernés par le dispositif Bloctel

Le dispositif ne concerne que les numéros de consommateurs ce qui **exclut les numéros professionnels**.

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.