

## 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.

## Démarchages téléphoniques commerciaux

Depuis le 1<sup>er</sup> juin 2016, les consommateurs peuvent s'inscrire sur la liste d'opposition Bloctel, mise en place par le Ministère de l'économie. Cette inscription empêche d'être démarché par des professionnels sans lien contractuel en cours, conformément à la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 ([article L.223-1 et suivants du code de la consommation](#)).

Pour s'inscrire, il suffit de se rendre sur [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr). Une fois enregistré, il est possible de signaler des appels abusifs dans l'espace personnel, après un délai de 30 jours.

Depuis 2023, le démarchage est **interdit** les samedis, dimanches et jours fériés. Il est autorisé uniquement du lundi au vendredi, de 10h à 13h et de 14h à 20h

**ATTENTION** : Le médiateur national de l'énergie a reçu des signalements de démarcheurs frauduleux se prétendant de ses services.

[Signaler ces pratiques ici](#).

> Pour en savoir plus sur mes droits en cas de démarchage à distance ou à domicile, je consulte la fiche [Quels sont mes droits ?](#)

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

Le spam est un message non sollicité, souvent commercial et parfois frauduleux. Il diffère d'une

communication d'entreprise avec laquelle j'ai une relation commerciale. Pour ne plus être contacté, je peux faire une demande de retrait directement à l'entreprise.

## Dénoncer les spams SMS et vocaux

Les spams vocaux ou SMS sont des messages frauduleux qui incitent à appeler des numéros surtaxés. Je peux les signaler gratuitement au 33700 via la plateforme de l'AFMM.

> En savoir plus sur : [www.33700.fr](http://www.33700.fr)

## Signaler un spam par e-mail

En cas de mail frauduleux (phishing), je le signale :

- ✓ sur le portail officiel : [internet-signalement.gouv.fr](http://internet-signalement.gouv.fr)
- ✓ ou sur : [signal-spam.fr](http://signal-spam.fr)

Les fournisseurs d'énergie alertent aussi leurs clients :

- ✓ Site EDF
- ✓ Site ENGIE
- ✓ Site TotalEnergies

## Conseils essentiels

- ✓ Ne jamais répondre à un message douteux.
- ✓ Ne jamais transmettre de mot de passe ou données personnelles par mail ou SMS.
- ✓ En cas de doute, je contacte mon fournisseur via ses coordonnées officielles (facture ou site web).

## En savoir plus

- ✓ Site de la DGCCRF : [Infos arnaques](#)
- ✓ [Contacter une association de consommateurs](#)



Pour tout savoir sur mes démarches et mes droits :

Je consulte le site internet [www.energie-info.fr](http://www.energie-info.fr) ou je contacte le

**0 800 112 212**

Service & appel  
gratuits