

# Se prémunir de la prospection commerciale

**A**

cheter sur Internet nécessite de communiquer ses données personnelles : identité (nom et prénom, d'usage et/ou administratif), adresse postale, adresse e-mail, parfois l'âge ou le sexe, date et lieu de naissance, numéro de téléphone et bien-sûr ses coordonnées bancaires.

Les données personnelles sont nécessaires au professionnel pour gérer la commande de son client, percevoir le règlement et assurer la livraison. De nombreux professionnels enrichissent leurs fichiers clients par d'autres données comme la catégorie socio-professionnelle ou les habitudes de consommation. Les fichiers constitués sont bien souvent revendus à d'autres professionnels, auprès desquels nous ne sommes pas clients, qui vont réaliser de la prospection commerciale ciblée : l'envoi de publicités ciblées en fonction de notre profil.

Face à l'explosion du marché des données personnelles, évalué à 315 milliards d'euros en 2011 dans l'Union européenne, le consommateur doit maîtriser ses données s'il veut se protéger d'une prospection commerciale toujours plus agressive.

## La collecte des données personnelles est réglementée

La collecte des données personnelles est réglementée depuis la loi «*Informatique et Libertés*» de janvier 1978. Le professionnel qui collecte des données personnelles doit notamment respecter une obligation d'information envers le titulaire des données sur :

- l'identité du responsable du traitement, la finalité et les destinataires de la collecte,
- le caractère facultatif ou obligatoire des réponses,
- les droits d'accès, de rectification et d'opposition du titulaire des données,
- l'existence de transfert des données hors Union européenne.

## L'importance d'exercer ses droits

Lorsqu'on communique ses données personnelles, on peut dire tout de suite à son interlocuteur qu'on veut s'opposer à leur cession à un tiers. Selon la nature des données, la manière de procéder n'est pas la même :

- La prospection commerciale par e-mail et SMS n'est autorisée qu'après avoir recueilli le consentement préalable de son titulaire. C'est ce que l'on appelle «*opt-in* ». Le professionnel qui collecte une adresse e-mail, doit demander clairement au titulaire l'autorisation de la

céder à un tiers dans un but commercial. Il s'agit souvent d'une case à cocher pour laquelle il est préférable de s'abstenir.

- La prospection commerciale par adresse postale ou par téléphone est à l'inverse possible sauf opposition du titulaire. Dans ce cas on appelle cette pratique « *op tout* ». Pour s'opposer à la cession de ses données, le consommateur doit souvent procéder par courrier, téléphone ou e-mail. Il est important de faire valoir son opposition qui reste possible même après avoir passé sa commande.

La collecte sécurisée du numéro de carte bancaire et du cryptogramme visuel est nécessaire à la réalisation de la transaction. Le principe est que, sauf accord exprès du client, ces informations ne doivent être conservées que le temps de la réalisation de cette transaction.

Une fois votre commande livrée, il est possible de demander à tout moment à la société qui gère le site marchand de supprimer vos coordonnées de son fichier.

### **Le fichier anti prospection Bloctel**

Le service Bloctel existe depuis le 1<sup>er</sup> juin 2016. Plusieurs millions de consommateurs s'y sont inscrits soulignant ainsi le ras-le-bol généralisé des consommateurs face à un fléau des temps modernes : le démarchage téléphonique.

L'inscription sur cette liste anti prospection téléphonique est gratuite, elle se fait via le site internet [Bloctel.gouv.fr](http://Bloctel.gouv.fr), elle est effective dans un délai maximum de 30 jours. Il est possible d'inscrire jusqu'à 8 numéros de téléphone fixe et mobile pour une période de 3 ans renouvelable. En cas de difficulté pour accéder à Internet, le consommateur peut s'inscrire par courrier à l'adresse suivante : Société Opposetel - Service Bloctel - 6 rue Nicolas Siret - 10000 Troyes.

Les professionnels ont l'obligation de croiser régulièrement leur liste de prospection avec la liste Bloctel. Un consommateur qui continue à être démarché par un professionnel via un numéro de téléphone inscrit sur Bloctel peut faire une réclamation sur le site Internet Bloctel. Les signalements permettent à l'administration de diligenter des enquêtes et de sanctionner les professionnels contrevenants.

Cette liste anti-prospection comporte certaines limites. Les personnes inscrites continueront à recevoir :

- des appels de professionnels avec lesquels elles ont des relations contractuelles en cours,
- des appels visant à leur vendre des journaux, des périodiques ou des magazines,
- des appels d'instituts de sondage ou d'associations à but non lucratif.
- Bloctel ne fait pas barrage aux escroqueries comme le ping call : on vous appelle, la communication semble brutalement rompue, il s'agit en réalité d'une fraude dont le but est de vous pousser à rappeler un numéro de téléphone surtaxé.

Bloctel est une avancée qui reste toutefois insuffisante. En effet, il est nécessaire de s'y inscrire et l'inscription doit être renouvelée. Il est à craindre que les personnes qui ont le plus besoin d'être protégées ne fassent pas cette démarche. La CLCV plaide pour que le mécanisme soit inversé c'est à dire que chaque consommateur soit inscrit par défaut sur cette liste anti-prospection et qu'il fasse une démarche active pour accepter les sollicitations commerciales par téléphone.