

# D

## PAROLES D'EXPERTS



### Lancement de la nouvelle liste d'opposition au marketing téléphonique

Cette nouvelle liste d'opposition sera gérée par la société à action simplifiée OPPOSETEL, nommée par un arrêté du 25 février 2016. Le Sncd se réjouit de la mise en place prochaine de ce dispositif, garant d'un marketing téléphonique respectueux des choix et de la vie privée des consommateurs. Le service sera ouvert le 1er juin 2016.

#### NOUVELLE LISTE D'OPPOSITION AU MARKETING TÉLÉPHONIQUE : DE QUOI S'AGIT-IL ?

Depuis le 14 juin 2014, l'article L121-34 du Code de la consommation prévoit que celui « qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique ».

Cette révision du Code de la consommation fait suite à l'adoption en 2014 de la **loi Hamon sur la consommation**. Objectif : systématiser la possibilité pour les consommateurs de **refuser de faire l'objet de sollicitations commerciales** et ainsi se soustraire à des appels pouvant être ressentis comme intempestifs.

Conséquence de cette révision législative : à partir du 1er juin 2016, les consommateurs pourront s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique.

À cette date, il deviendra strictement interdit à toute entreprise de démarcher téléphoniquement un consommateur inscrit sur cette liste. **Ce texte s'applique tout aussi bien pour la prospection effectuée en interne que pour celle confiée à un call center.**

En revanche les appels vers les clients ne sont pas concernés.

Pour ce faire, les entreprises qui réalisent des campagnes de prospection à titre habituel devront au moins **tous les trente jours faire expurger de leurs fichiers les personnes inscrites sur cette liste d'opposition**. Celles qui ont accessoirement recours au démarchage téléphonique devront accomplir cette procédure avant toute campagne.

Dans le cas contraire, elles courent le risque de se voir infliger par la DGCCRF une amende administrative pouvant aller jusqu'à 75 000 €.

Autres points à retenir : toute entreprise collectant des données téléphoniques devra **informer le consommateur de son droit à s'inscrire sur la liste d'opposition**. La location ou la vente de fichiers contenant des données téléphoniques ne devra pas contenir les coordonnées de consommateurs inscrits sur la liste d'opposition.

#### QUI EST CONCERNÉ PAR L'UTILISATION DE LA LISTE ?

■ **Toutes les entreprises qui prospectent les consommateurs par téléphone** (y compris les

PME/TPE), même si elles ne le font qu'occasionnellement ou à l'initiative d'un de leurs salariés (commercial, assistante...), se doivent d'utiliser la liste d'opposition,

- **Les seuls secteurs exclus de cette loi sont le secteur non-marchand** (caritatif, associations humanitaires), **les instituts de sondages et la presse** (prospection en vue de la fourniture de journaux, de périodiques ou de magazines),
- **Seule la prospection des consommateurs est visée**, la prospection BtoB n'est donc pas concernée.

#### COMMENT CELA VA-T-IL SE PASSER ?

Un organisme gestionnaire de la liste d'opposition, la société OPPOSETEL, a été désigné par un arrêté du 25 février 2016 signé du ministre de l'Economie Emmanuel MACRON et de la secrétaire d'Etat chargée du commerce, de l'artisanat, de la consommation et de l'économie sociale et solidaire, Martine PINVILLE.

#### LES TEXTES DE RÉFÉRENCE

La loi Hamon n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation a institué à l'article L 121-34 du Code de la consommation un droit pour tout consommateur de s'opposer au démarchage téléphonique en s'inscrivant gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique.

Le décret n° 2015-556 du 19 mai 2015 relatif à la liste d'opposition au démarchage téléphonique, pris en Conseil d'Etat après avis de la CNIL et de l'ARCEP, détermine les modalités de fonctionnement du mécanisme d'opposition au démarchage téléphonique, les conditions dans lesquelles les entreprises ont accès à une version actualisée de la liste, ainsi que les modalités du contrôle de l'Etat sur l'organisme gestionnaire.

Le texte s'applique sans préjudice de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés (articles 34, 39 et 40 notamment), du code des postes et communications électroniques (article 34-5 notamment).

Son président est **Eric HUGNARD**, président du groupe HSK Partners (SOS Fichiers, Safig Data) et président du Sncd. Ses administrateurs sont :

- **Claude BITON**, président de CBC développement et membre du Sncd ;
- **Arnaud CONTIVAL**, président d'AID, administrateur et responsable de l'atelier Big data du Sncd ;
- **Valéry FRONTERE**, président d'Amabis et vice-président de la commission Études et technologies du Sncd.

Pendant cinq ans, la société OPPOSETEL sera chargée d'expurger des listes de prospection que les entreprises lui fourniront les numéros de téléphone des personnes inscrites sur la liste et qui seront de fait interdites de prospection.

Différentes formules d'abonnement à la liste seront proposées aux entreprises, avec des tarifs associés. **OPPOSETEL recueillera également les plaintes des consommateurs qui seront transmises à la DGCCRF.** ■

#### A PROPOS DU SNCD

Le Syndicat national de la communication directe, de la data à la logistique, est l'organisation professionnelle des prestataires de la communication directe et du marketing relationnel. Il regroupe aujourd'hui près de 200 membres qui se sont engagés à proposer leurs services dans le respect de la déontologie, de l'éthique et des bonnes pratiques de la profession.

#### VOUS SOUHAITEZ EN SAVOIR PLUS ?

Pour toutes demandes d'informations ou adhésion au Sncd, merci d'écrire à [info@sncd.org](mailto:info@sncd.org). Vous pouvez également retrouver toutes nos informations, actualités et publications sur [www.sncd.org](http://www.sncd.org) et en suivant notre fil Twitter [@Sncdmulticanal](https://twitter.com/Sncdmulticanal)

