



Appels de télémarketing non sollicités

Qu'est-ce qu'un automate d'appel ?

Les automates d'appel est un système téléphonique capable de composer des numéros de téléphone automatiquement et indifféremment dans le but de délivrer un message préenregistré aux destinataires qui répondent (un *robocall* aux États-Unis, de *robot* et *call* : appel). Ces appels sont souvent non sollicités et peuvent être source d'offres frauduleuses. Par ailleurs, ces appels automatisés peuvent aussi être destinés à fins légitimes. Certaines municipalités ou services officiels utilisent l'automate d'appel pour diffuser une information à caractère d'urgence. De même, les médecins et les pharmacies utilisent souvent ces automates pour rappeler aux patients leurs rendez-vous et leurs ordonnances.

Comment bloquer les automates d'appel non sollicités ?

- **Inscrivez-vous sur la liste de blocage d'appels** : si vous ne voulez pas recevoir des appels de télémarketing, vous pouvez ajouter votre numéro de téléphone à la liste de blocage des appels intempestifs en appelant le 888-382-1222 depuis le téléphone que vous souhaitez inscrire ou aller sur le site www.donotcall.gov et inscrire votre numéro de téléphone en ligne.
- **Je suis déjà inscrit mais je reçois toujours des appels intempestifs de télémarketing** : ce service est actif au bout de 31 jours maximum après votre inscription pour que votre numéro soit supprimé de la base de données des harceleurs. Si vous recevez des appels non sollicités après cette période de 31 jours, vous pouvez signaler des violations de la liste de blocage d'appels en déposant une plainte sur le site www.donotcall.gov.
- **On m'a dit que l'inscription de mon numéro sur la liste ne bloque pas tous les appels** : en effet, certains groupes autorisés pourront toujours vous appeler même si vous êtes inscrit sur la liste de blocage d'appels. Parmi les groupes autorisés, citons les organismes caritatifs, les organisations politiques et les enquêteurs téléphoniques. Vous pouvez aussi continuer à recevoir des appels automatiques de vos autorités locales comme les entreprises et prestataires de services auxquels vous avez recours, votre médecin généraliste et votre pharmacie.

Autres conseils pour éviter les appels non sollicités

- **Ne partagez pas votre numéro de téléphone** : chaque fois que vous communiquez votre numéro de téléphone à une entreprise, vous l'invitez à vous appeler ou à vendre votre numéro de téléphone. C'est aussi le cas lorsque vous communiquez votre numéro de téléphone au caissier ou à l'employé d'un détaillant ou encore à des établissements financiers. Si une entreprise vous demande votre numéro de téléphone, demandez-lui de vous en donner la raison.
- **Parlez à votre prestataire de services** : votre opérateur téléphonique a sans doute ses propres services de blocage d'appels qui permettent d'éviter les appels intempestifs. Il pourra sans doute aussi vous donner les vrais numéros de téléphone des télévendeurs qui vous ont appelé même si votre numéro ne figure pas sur la liste de blocage. Cette information peut être utile car bon nombre de télévendeurs sont équipés pour envoyer de fausses informations à votre identificateur d'appelant.
- **N'appuyez sur aucun bouton** : lorsque vous répondez à l'appel d'un télévendeur, n'appuyez sur aucun bouton même si le message vous dit de composer le 1 pour vous désinscrire de la liste d'appel. Raccrochez et signalez cet appel au site www.donotcall.gov. En appuyant sur une touche de votre téléphone, vous indiquez au télévendeur qu'il y a quelqu'un au bout du fil, ce qui risque de déclencher davantage d'appels intempestifs.

Ressources complémentaires

- Pour en savoir plus sur les automates d'appel et les listes de blocage, [rendez-vous sur le site web de la Federal Trade Commission](#).
- Pour de plus amples informations, appelez le service d'aide aux consommateurs du bureau du procureur général au 860-808-5420.