

Démarchage téléphonique : précisions sur les obligations des professionnels



© 2026 Les Echos Publishing

On le rappelle : depuis le 11 août dernier, le démarchage téléphonique des particuliers par des professionnels à des fins commerciales n'est autorisé que si la personne a préalablement consenti à être prospectée par ce moyen.

En pratique : pour recueillir ce consentement, le professionnel doit d'abord délivrer au consommateur un certain nombre d'informations obligatoires, notamment la nature des biens ou des services concernés par le démarchage, la durée du consentement, qui est limitée à un an (pas de reconduction tacite possible), et la faculté de retirer son consentement à tout moment. Ensuite, le consentement du consommateur doit être exprimé, de façon libre et univoque, dans « un acte positif clair ». Ainsi, par exemple, une mention pré-rédigée sur un document, par laquelle le consommateur reconnaît son acceptation à être appelé, ne suffit pas.

Par exception, comme auparavant, le démarchage téléphonique reste possible lorsqu'il intervient dans le cadre de l'exécution d'un contrat en cours, auquel le consommateur a donc préalablement souscrit, et qu'il a un rapport avec l'objet de ce contrat, « y compris lorsqu'il s'agit de

proposer au consommateur des produits ou des services afférents ou complémentaires à l'objet du contrat en cours ou de nature à améliorer ses performances ou sa qualité ». Dans ce cas, le consentement du client n'est pas requis.

Attention : et comme auparavant, les appels téléphoniques (qu'ils soient passés à un consommateur y ayant consenti ou dans le cadre d'un contrat en cours) ne peuvent intervenir que du lundi au vendredi (donc pas pendant le week-end, ni un jour férié) et à certaines heures seulement (de 10 heures à 13 heures et de 14 heures à 20 heures). Un appel en dehors de ces horaires n'est possible que si le consommateur a consenti à être appelé à une date et à un horaire précisément spécifiés.

À ce titre, la direction générale de la Consommation, de la Concurrence et de la Répression des fraudes (DGCCRF) a récemment publié sur son site internet [une foire aux questions](#) qui vient préciser les obligations des professionnels.

La notion de contrat en cours

Ainsi, notamment, elle précise que sont considérés comme des contrats « en cours d'exécution » les contrats suivants :

- les contrats de service à exécution successive ou étalée dans le temps comme, par exemple, les abonnements ;
- les contrats de service à durée indéterminée qui ne s'éteignent qu'en cas de résiliation ;
- les contrats à durée déterminée en cours.

Lorsque le contrat est totalement exécuté, le professionnel ne peut plus contacter le consommateur, et ce dès la fin de l'exécution. Tel est le cas, par exemple, lorsque le bien a été remis et le paiement effectué s'agissant d'un contrat de vente, ou lorsque la prestation de service a été totalement exécutée et le paiement effectué s'agissant d'un contrat de prestation.

Le recours à un sous-traitant

Autre précision apportée par la DGCCRF : la réglementation du démarchage téléphonique s'applique lorsque le professionnel recourt à un sous-traitant, y compris s'il est établi à l'étranger, pour passer les appels téléphoniques pour son compte. Il lui appartient donc de s'assurer que le sous-traitant respecte bien cette réglementation.

Rappel : le contrat conclu avec un consommateur à la suite d'un démarchage téléphonique réalisé en violation de la réglementation peut être annulé en justice. Et le professionnel encourt une amende administrative pouvant aller jusqu'à 75 000 € s'il s'agit d'une personne physique et jusqu'à 375 000 € s'il s'agit d'une société.

© 2026 Les Echos Publishing