

Le démarchage téléphonique désormais interdit !



© 2026 Les Echos Publishing

Depuis quelques années, démarcher des particuliers par téléphone à des fins commerciales est très encadré. À compter du 11 août 2026, ce sera même purement et simplement interdit, sauf exceptions.

Rappel : jusqu'alors, le démarchage téléphonique des particuliers à des fins de prospection commerciale n'était autorisé qu'à l'égard des personnes qui n'étaient pas inscrites sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique, dite « Bloctel », ainsi qu'à celles qui y étaient inscrites mais qui étaient sollicitées dans le cadre d'un contrat en cours.

Le consentement obligatoire du consommateur

À compter du 11 août 2026, le principe selon lequel le démarchage téléphonique n'est interdit que si le consommateur est inscrit sur Bloctel s'inversera : il ne sera désormais possible que si le consommateur a préalablement exprimé, « de façon libre, spécifique, éclairée, univoque et révocable », son consentement à être prospecté par ce moyen. En pratique, ce consentement pourra être donné, par exemple, lors d'un achat, d'une visite en magasin ou encore via un formulaire dédié.

La liste d'opposition « Bloctel » va donc cesser d'exister.

Précision : il appartiendra au professionnel d'apporter la preuve que le consentement du consommateur a été recueilli dans ces conditions.

Par exception, le démarchage téléphonique restera toutefois possible lorsqu'il interviendra dans le cadre de l'exécution d'un contrat en cours, auquel le consommateur a donc préalablement souscrit, et qu'il aura un rapport avec l'objet de ce contrat, « y compris lorsqu'il s'agira 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 : comme auparavant, les appels téléphoniques ne pourront avoir lieu qu'en semaine (donc pas pendant les week-ends, ni les jours fériés) et à certaines heures seulement (de 10 heures à 13 heures et de 14 heures à 20 heures). Sauf si le consommateur a expressément consenti à être appelé à une date et à une heure précisément spécifiées par ce dernier.

Interdiction du démarchage téléphonique pour certaines prestations

Depuis le 1^{er} juillet 2025, le démarchage téléphonique est même strictement interdit lorsqu'il a pour objet la vente d'équipements ou la réalisation de travaux pour des logements en vue d'effectuer des économies d'énergie ou de produire des énergies renouvelables. À compter du 11 août 2026, cette interdiction est étendue aux offres de prestations de services portant sur ces secteurs.

En outre, à compter du 11 août 2026, le démarchage

téléphonique devient également purement interdit lorsqu'il a pour objet de proposer des prestations liées à l'adaptation des logements au vieillissement ou au handicap, qu'il s'agisse d'offres de prestations de services, de vente d'équipements ou de réalisation de travaux.

Là encore, ces interdictions ne s'appliquent pas aux démarchages réalisés dans le cadre d'un contrat en cours.

Les sanctions encourues

Le contrat conclu avec un consommateur à la suite d'un démarchage téléphonique réalisé en violation de ces règles 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.

Par ailleurs, le fait de subordonner la vente d'un bien ou la fourniture d'un service au consentement du consommateur au démarchage téléphonique, sans lui permettre d'acheter le bien ou d'obtenir la fourniture du service séparément – ce qui est interdit – est passible d'une amende de 1 500 € pour une personne physique et de 7 500 € pour une société.

Enfin, en cas d'abus de faiblesse commis à la suite d'un démarchage téléphonique, le montant de l'amende encourue s'élève à 500 000 € et la peine d'emprisonnement peut aller jusqu'à 5 ans.

[Art. 13, loi n° 2025-594 du 30 juin 2025, JO du 1er juillet](#)