

L'interdiction de principe du démarchage téléphonique



© 2025 Les Echos Publishing

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 exception.

Rappel : actuellement, le démarchage téléphonique des particuliers à des fins de prospection commerciale n'est autorisé qu'à l'égard des personnes qui ne sont pas inscrites sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique, dite « Bloctel », ainsi qu'à celles qui y sont inscrites mais qui sont sollicitées dans le cadre d'un contrat en cours. En outre, il ne peut 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). Enfin, il est interdit à un professionnel d'appeler un même particulier plus de 4 fois sur une période de 30 jours.

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 va s'inverser : il ne sera possible que si le consommateur a 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.

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

Le démarchage téléphonique sera également possible lorsqu'il interviendra dans le cadre de l'exécution d'un contrat en cours, que 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 ».

À noter : la loi précise que le professionnel devra immédiatement mettre fin à l'appel téléphonique lorsque le consommateur s'opposera à la poursuite de la communication. Et il lui sera interdit de le recontacter.

Interdiction du démarchage pour la rénovation énergétique

Depuis le 1^{er} juillet dernier, le démarchage téléphonique, par SMS, par courriel ou via les réseaux sociaux est même strictement interdit lorsqu'il a pour objet la rénovation énergétique ou l'adaptation des logements au handicap et à la vieillesse, qu'il s'agisse d'offres de prestations de services, de vente d'équipements ou de réalisation de travaux.

Là encore, cette interdiction ne s'applique pas aux démarchages réalisés dans le cadre d'un contrat en cours.

[Loi n° 2025-594 du 30 juin 2025, JO du 1er juillet](#)