

Le démarchage téléphonique désormais interdit si vous n'y avez pas consenti

*Direction générale de la concurrence, de la consommation
et de la répression des fraudes*

Écrit le 05/08/2026

Afin de lutter contre les abus du démarchage téléphonique, à partir du 11 août 2026, les professionnels n'auront plus le droit de vous démarcher sans votre accord préalable. Cette réforme marque aussi la fin du dispositif Bloctel. Les horaires d'appels demeurent encadrés, et le démarchage en matière de compte personnel de formation (CPF), de rénovation énergétique et d'adaptation des logements à la perte d'autonomie reste interdit.

Jusqu'à présent, vous deviez vous inscrire sur Bloctel pour bloquer les appels non sollicités. Désormais, c'est l'inverse, les professionnels devront obtenir votre accord explicite avant de vous contacter. Sans ce consentement, tout démarchage sera interdit (sauf exceptions détaillées plus bas).

Comment donner (ou retirer) son accord pour être démarché ?

Désormais, un simple silence ou une case pré-cochée ne valent pas consentement. Pour que votre accord soit valable, il doit être :

- Actif : vous devez agir pour l'exprimer (ex. : cocher une case en magasin, signer un formulaire en ligne, dire "oui" à un enregistrement lors d'une visite à domicile...).
- Éclairé : le professionnel doit vous indiquer son identité et celle de l'entreprise qu'il représente, l'objet précis de la proposition d'appel (ex. : proposition d'assurance, offre promotionnelle) ainsi que la durée de validité du consentement (maximum 1 an).
- Révocable : vous pouvez retirer votre consentement à tout moment, même oralement pendant un appel.

Il n'est pas possible d'appeler un consommateur pour obtenir son consentement au démarchage téléphonique.

Les appels commerciaux pour vous proposer un abonnement à un journal ou magazine restent autorisés ainsi que les appels dans le cadre de l'exécution d'un contrat en cours, 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 (ex. : rappel pour le renouvellement d'un abonnement).

En revanche, certains secteurs restent totalement interdits, même avec votre accord, comme celui de la rénovation énergétique, l'adaptation du logement (pour les personnes âgées ou en situation de handicap) ou encore l'utilisation de votre Compte Personnel de Formation (CPF). Attention toutefois, un professionnel peut vous contacter si vous avez fait une demande explicite, par exemple dans le cadre d'une demande de devis, dans les 5 jours ouvrables.

Horaires, fréquence, opposition : faites valoir vos droits

Les professionnels devront respecter des règles strictes afin de pouvoir vous démarcher. Le démarchage n'est autorisé que du lundi au vendredi (hors jours fériés), de 10h à 13h et de 14h à 20h, et à raison de 4 appels maximum par mois.

Vous pouvez dire "non" à tout moment. Le professionnel doit arrêter immédiatement l'appel si vous exprimez votre opposition. Après un retrait de consentement, il est interdit de vous recontacter.

Que risquent les professionnels qui ne respectent pas la réglementation ?

Les professionnels se rendant coupables de démarchage illicite risquent jusqu'à 75 000 € par appel pour une personne physique et jusqu'à 375 000 € pour une entreprise ainsi que la publication systématique des sanctions sur le site de la DGCCRF.

En cas d'abus de faiblesse (ciblage des personnes vulnérables) les professionnels risquent 5 ans de prison et jusqu'à 500 000 € d'amende (ou 10 % du chiffre d'affaires).

À savoir : les professionnels devront conserver la preuve de votre consentement pendant 3 ans et vous la communiquer sur demande.

Que faire en cas d'appel non sollicité ?

Si vous recevez un appel commercial sans avoir donné votre accord :

- **Signalez-le sur [SignalConso](#).**
- Exigez la suppression de vos données auprès de l'entreprise.
- Conservez les preuves (numéro de téléphone, date/heure de l'appel).

