

Démarchage téléphonique interdit : quelles sont les nouvelles règles ?

À compter du 11 août 2026, le démarchage téléphonique à des fins commerciales sera interdit, sauf dans certains cas. Service Public vous présente les changements à venir.

Actuellement, le démarchage non sollicité par téléphone, SMS, courriel ou via les réseaux sociaux est interdit pour les professionnels de quelques secteurs d'activité, comme la rénovation énergétique ainsi que l'adaptation des logements au handicap et à la vieillesse.

Pour empêcher les entreprises des autres secteurs d'activité de vous solliciter par téléphone, vous pouvez inscrire votre numéro sur le service gratuit Bloctel. Tous les professionnels ont interdiction d'effectuer du démarchage téléphonique auprès d'une personne inscrite sur la liste Bloctel, sauf dans certaines situations prévues par le Code de la consommation.

Ce qui change à compter du 11 août 2026

À partir du 11 août, le démarchage téléphonique sera interdit par principe, pour les entreprises de tous les secteurs d'activité. Une entreprise pourra vous contacter par téléphone, pour du démarchage, uniquement dans les 2 cas suivants :

L'appel concerne un contrat que vous avez conclu. L'entreprise pourra, par exemple, vous proposer des produits ou des services complémentaires, ou une offre visant à améliorer le service qui vous est fourni ou les performances de celui-ci.

L'entreprise en question aura obtenu au préalable votre accord à être sollicité pour des prospections commerciales. Votre consentement devra avoir été exprimé de manière « libre » et « éclairée », et « par un acte positif clair » ; vous pourrez par ailleurs à tout moment décider de retirer votre accord à être sollicité, et ainsi interdire à une entreprise de vous contacter à nouveau pour du démarchage commercial.

Les entreprises devront, lorsqu'elles vous appellent, respecter les jours et horaires d'autorisation du démarchage téléphonique. Actuellement, le démarchage téléphonique est permis uniquement du lundi au vendredi, de 10 heures à 13 heures et de 14 heures à 20 heures ; et il est interdit les samedis, dimanches, et jours fériés.

Une entreprise ne peut déroger à ces obligations que si vous avez explicitement consenti à être appelé à une date et à un horaire se trouvant en dehors des périodes d'autorisation du démarchage téléphonique ; la date et l'horaire doivent vous avoir été précisément indiqués.

À noter

À partir du 11 août, tout contrat conclu à la suite d'un démarchage téléphonique ne respectant pas les nouvelles modalités ne sera pas valable.

Il appartiendra aux professionnels d'apporter la preuve que votre consentement a été recueilli en respectant les règles fixées (« une manifestation de volonté libre, spécifique, éclairée, univoque et révocable [...] »).

Si vous subissez du démarchage téléphonique abusif, vous pouvez le faire savoir sur la plateforme Signal Conso, un service de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF).

Le Code de la consommation prévoit, par ailleurs, que l'interdiction de démarchage téléphonique ne s'appliquera pas aux prospections liées à la vente d'abonnements à des journaux, des périodiques ou des magazines.

À noter

Le démarchage téléphonique devenant interdit par défaut, le service Bloctel cessera d'exister à compter du 11 août 2026.