

Renforcement des mesures pour lutter contre le démarchage abusif

15/05/2023

Le consommateur peut s'opposer aux sollicitations commerciales et à être démarché par téléphone, courriel, SMS ou courrier postal. La réglementation concernant le démarchage téléphonique a été renforcée pour lutter contre ces sollicitations souvent intrusives et parfois frauduleuses. Plusieurs sites internet permettent de signaler les sollicitations abusives.



L'essentiel

- Il est interdit à tout professionnel, directement ou par l'intermédiaire d'un tiers agissant pour son compte, de démarcher téléphoniquement des consommateurs inscrits sur la liste d'opposition Bloctel.
- Le démarchage téléphonique des consommateurs est autorisé uniquement du lundi au vendredi, de 10 heures à 13 heures et de 14 heures à 20 heures. Il est interdit le samedi, le dimanche et les jours fériés.
- Il est interdit à un même professionnel de démarcher ou de tenter de démarcher téléphoniquement un même consommateur plus de quatre fois au cours d'une période de trente jours calendaires.

Le démarchage téléphonique et les SMS

L'interdiction d'appeler les consommateurs inscrits sur Bloctel

Il est interdit à tout professionnel, directement ou par l'intermédiaire d'un tiers agissant pour son compte, de démarcher téléphoniquement des consommateurs inscrits sur [la liste d'opposition Bloctel](#) (articles [L.223-1 et suivants du code de la consommation](#)), sur laquelle les consommateurs peuvent s'inscrire gratuitement.

Le démarchage reste néanmoins autorisé si l'appel concerne :

- un contrat en cours avec le professionnel et a un rapport avec l'objet de ce contrat ;

- la fourniture de journaux, de périodiques ou de magazines.

Les associations à but non lucratif et les instituts de sondage ne sont pas concernés par cette interdiction qui ne vise que la prospection commerciale.

Un professionnel qui prospecte téléphoniquement a l'obligation de détenir un abonnement au dispositif Bloctel afin de pouvoir expurger ses fichiers des numéros de consommateurs inscrits sur la liste d'opposition (Loi [n° 2020-901](#) art. L. 223-1 al. 4 à 6). Une présomption de responsabilité du professionnel ayant tiré profit de sollicitations téléphoniques en violation de ces dispositions a aussi été ajoutée, ainsi que la nullité du contrat conclu dans cette hypothèse (art. L. 223-1 al. 9 et 10).

La vente ou la location de fichiers contenant les données téléphoniques et les coordonnées de consommateurs inscrits sur Bloctel est également interdite (article L.223-3). Les opérateurs de téléphonie doivent, préalablement à la conclusion d'un contrat, communiquer aux consommateurs leur faculté de s'inscrire à la liste Bloctel d'opposition au démarchage téléphonique.

Les consommateurs qui reçoivent des appels alors qu'ils sont inscrits sur la liste Bloctel sont invités à le signaler sur [leur espace consommateur du site Bloctel](#). Les informations sont exploitées par les agents de la DGCCRF dans leurs enquêtes.

L'interdiction de démarchage dans le secteur de la rénovation énergétique

Le démarchage téléphonique de tous les consommateurs, qu'ils soient inscrits ou non sur la liste Bloctel, est interdit dans le secteur de la rénovation énergétique à l'exception des sollicitations intervenant dans le cadre de l'exécution d'un contrat en cours (loi [n° 2020-901](#), art. L. 223-1 al. 3). Par ailleurs, la DGCCRF considère que le consommateur qui a donné son consentement libre et non équivoque à être appelé permet au professionnel de le contacter par téléphone.

Les consommateurs qui reçoivent des appels non sollicités concernant la rénovation énergétique sont invités à le signaler signal.conso.gouv.fr. Les informations sont exploitées par les agents de la DGCCRF dans leurs enquêtes.

Les sanctions, en cas de démarchage téléphonique interdit, peuvent aller jusqu'à 75 000 euros d'amende pour les personnes physiques et 375 000 euros pour les entreprises.

L'interdiction de démarcher pour le Compte Personnel de Formation (CPF)

Le démarchage pour le CPF est interdit. Il est désormais interdit de démarcher les titulaires d'un compte personnel de formation par téléphone, par SMS, par mail ou via les réseaux sociaux, si ce démarchage n'a pas lieu au titre d'une action de formation en cours entre le titulaire du CPF et l'organisme de formation.

La violation de cette disposition sera passible d'une amende pouvant s'élever à 75 000 euros pour une personne physique et 375 000 euros pour une personne morale. [LOI n° 2022-1587 du 19 décembre 2022 visant à lutter contre la fraude au compte personnel de formation et à interdire le démarchage de ses titulaires](#) .

Les consommateurs qui reçoivent des appels concernant le CPF sont invités à le signaler sur signal.conso.gouv.fr. Les informations sont exploitées par les agents de la DGCCRF dans leurs enquêtes.

L'interdiction de démarcher de manière automatisée, par des robots et/ou en centre d'appels, avec des numéros commençant par 06 et 07

Il est interdit pour des plateformes de démarchage commercial, d'appeler en masse ou d'adresser des sms aux particuliers en utilisant les numéros commençant par 06 ou 07 ([décision n° 2022-1583](#) de l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse (ARCEP)).

L'interdiction du démarchage en dehors des heures et jours prévus

Le démarchage téléphonique des consommateurs est autorisé uniquement du lundi au vendredi, de 10 heures à 13 heures et de 14 heures à 20 heures. Il est, en revanche, interdit le samedi, le dimanche et les jours fériés ([décret n° 2022-1313](#)). De plus, il est interdit à un même professionnel de démarcher ou de tenter de démarcher téléphoniquement un même consommateur plus de quatre fois au cours d'une période de trente jours calendaires.

Tout consommateur peut par ailleurs refuser la sollicitation téléphonique lors de la conversation. Le professionnel devra s'abstenir de le contacter ou de tenter de le contacter par téléphone dans les soixante jours calendaires.

Les consommateurs qui reçoivent des appels en dehors des jours et horaires autorisés ou trop fréquents, sont invités à le signaler dans la rubrique [démarchage abusif de SignalConso](#) ou, pour les consommateurs inscrits sur [Bloctel](#) ayant un contrat en cours avec ce professionnel, sur [bloctel.gouv.fr](#).

Professionnels, [retrouvez dans cette FAQ](#) les réponses à vos questions sur ces dispositions.

À savoir : les SMS non sollicités ou frauduleux (spams SMS) et les appels non sollicités (spams vocaux) ainsi que les appels et messages incitant à appeler un numéro surtaxé ou envoyé un SMS surtaxé sont interdits.

Les numéros surtaxés sont :

- des numéros à 10 chiffres commençant par 08 ;
- des numéros à 6 chiffres commençant par 118 ;
- des numéros à 4 chiffres commençant par 3 ou 1.

En cas de doute sur un numéro, consultez le site de l'annuaire inversé des numéros surtaxés : <https://a.surmafature.fr/> pour vous informer sur le tarif applicable.

Si vous recevez un SMS ou un appel non sollicité sur votre téléphone mobile vous incitant à rappeler un numéro surtaxé, vous pouvez signaler le numéro surtaxé concerné sur l'annuaire inversé des numéros surtaxés : <https://a.surmafature.fr/>.

Si vous recevez un SMS ou un appel non sollicité sur votre téléphone mobile vous incitant à rappeler un numéro, sans que celui-ci ne soit surtaxé, vous pouvez signaler ce numéro sur www.33700.fr ou en envoyant un sms au 33700.

Une plate-forme traitant les signalements transmet les données collectées aux opérateurs qui prennent des sanctions pouvant aller de la fermeture des numéros surtaxés à la transmission des dossiers aux services de police.

Consultez la fiche pratique de la DGCCRF sur les numéros surtaxés : [Numéros surtaxés, ne tombez pas dans le piège !](#)

Le démarchage par courrier électronique

L'interdiction de démarcher par courrier électronique sauf accord préalable du destinataire

La prospection directe au moyen de courriels destinés à promouvoir, directement ou indirectement, des biens ou des services et utilisant les coordonnées personnelles d'une personne qui n'a pas exprimé préalablement son consentement à recevoir des prospections directes par ce moyen est interdite. Sont interdits également les messages ayant pour objet d'inciter à appeler un numéro surtaxé.

Un professionnel qui a recueilli, avec son accord, les coordonnées du consommateur à l'occasion d'un achat, pourra toutefois lui adresser des courriels si ceux-ci concernent des produits ou services analogues.

Le message de démarchage doit indiquer des coordonnées valables permettant au destinataire de demander que les envois cessent sans frais.

Le site internet signal-spam.fr <https://signal-spam.fr/>, géré dans le cadre d'un partenariat public-privé donne la possibilité aux internautes de signaler tout ce qu'ils considèrent être un spam dans leur messagerie.

Le démarchage par courrier papier

Tout particulier recevant par courrier des publicités écrites qu'il n'a pas sollicitées peut demander à ne plus en être destinataire, en s'inscrivant gratuitement sur la liste Robinson, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à :

Union française du Marketing Direct (UFMD)
Liste Robinson
1 rue François Vidal – CS 30238 – 33506 LIBOURNE CEDEX.

Les entreprises adhérentes à l'UFMD se sont engagées à respecter la demande des consommateurs. Ce système ne garantit pas de supprimer tous les envois publicitaires, mais il en supprime un grand nombre.

À savoir : vous pouvez écrire à votre fournisseur d'électricité, à votre opérateur de téléphonie mobile, à votre banque, à votre assureur, à votre distributeur d'eau, etc., et d'une façon générale à toutes les sociétés qui détiennent vos coordonnées, en leur demandant de ne pas les communiquer, comme la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 vous en donne le droit.

En dernier recours, si vous n'avez pas gain de cause, vous pouvez vous adresser directement à la [CNIL \(Commission nationale de l'informatique et des libertés\)](#) 3 Place de Fontenoy TSA 80715 75334 PARIS Cedex 07.

Liens utiles

Ce que dit la loi :

- Code de la consommation – article L.223-1
- [Loi n°2020-901](#) – article 223.1- Alinéa : 4 à 6
- [LOI n° 2022-1587 du 19 décembre 2022 visant à lutter contre la fraude au compte personnel de formation et à interdire le démarchage de ses titulaires](#)
- [Loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation](#)

- [Décision n°2022-1583](#)
- [Décret n°2022-1313](#)

Pour en savoir plus :

- [Bloctel - Contre le démarchage téléphonique, inscrivez-vous sur \[www.bloctel.gouv.fr\]\(http://www.bloctel.gouv.fr\) - PDF, 810 Ko](#)
- [La liste d'opposition Bloctel](#)