

Proposition de loi pour un démarchage téléphonique consenti et une protection renforcée des consommateurs contre les abus

écrit par Marine de la Clergerie | 12/03/2025

État : Projet

- 30.09.2024: [dépôt au Sénat](#) et 1ère lecture
- 15.11.2024: 1ère lecture à l'Assemblée Nationale
- 19.02.2025: [Rapport sur la proposition de loi](#), adoptée par le Sénat, pour un démarchage téléphonique consenti et une protection renforcée des consommateurs contre les abus (n°561), n° 996
- 06.03.2025: [2ème lecture au Sénat](#)

Lien:

Objectifs:

- Suppression du régime d'opt-out et alignement du régime du démarchage téléphonique sur celui des courriels et SMS
- Extension de l'interdiction du démarchage pour de nouveaux secteurs : travaux d'adaptation des logements au vieillissement et au handicap

Références :

- <https://www.vie-publique.fr/loi/296142-proposition-de-loi-demarchage-telephonique-consenti>
- Dossier législatif : <https://www.legifrance.gouv.fr/dossierlegislatif/JORFDOLE000050500285/>

Contact: Vous avez une problématique relative au démarchage téléphonique? Contactez Me Marine de la Clergerie (contact@mdc-avocat.fr, www.mdc-avocat.fr, [Consultation](#), [LinkedIn](#)), Avocat au Barreau de Toulouse, spécialiste en Droit du numérique et des communications, avec la qualification spécifique Droit des données à caractère personnel.

Quels sont les droits des consommateurs en matière de démarchage téléphonique ?

écrit par Marine de la Clergerie | 12/03/2025

Le consommateur qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique

[Article L223-1](#) du Code de la consommation

En pratique, le consommateur peut s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique **BLOCTEL** :

- *Où s'inscrire ?* L'inscription se fait en ligne sur <https://www.bloctel.gouv.fr/accueil>
- *Combien cela coûte ?* Ce service est gratuit pour les consommateurs
- *Comment signaler un appel ?* Connectez-vous à votre compte et cliquez sur le bouton «Signaler un démarchage abusif »
- *Comment en savoir plus ?* Consultez la [FAQ de Bloctel](#)

Attention, le consommateur ne peut pas signaler sur BLOCTEL les cas suivants :

- Le numéro de téléphone est inscrit sur BLOCTEL depuis moins de 30 jours
- Le numéro de téléphone ne vous appartient pas
- L'appel est reçu dans le cadre professionnel
- L'appel est reçu par ce que vous êtes clients de la société qui vous téléphone
- Les appels pour la fourniture de journaux, périodiques ou magazines
- Les appels des instituts de sondage
- Les appels d'associations à but non lucratif

Pour signaler un démarchage concernant de la rénovation énergétique:
<https://signal.conso.gouv.fr/fr/bloctel/faire-un-signalement>

Contact: Vous avez une problématique relative au démarchage téléphonique? Contactez Me Marine de la Clergerie (contact@mdc-avocat.fr, www.mdc-avocat.fr, [Consultation](#), [LinkedIn](#)), Avocat au Barreau de Toulouse, spécialiste en Droit du numérique et des communications, avec la qualification spécifique Droit des données à caractère personnel.

Quelles sont les sanctions en cas de démarchage téléphonique abusif ?

écrit par Marine de la Clergerie | 12/03/2025

En cas de non-respect de la liste d'opposition au démarchage téléphonique, les sanctions sont les suivantes :

- Pour une personne physique : jusqu'à 75 000 €
- Pour une personne morale : jusqu'à 375 000 €

La sanction peut également être publiée sur le site <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/injonctions-et-sanctions>.

Source : article L242-16 du Code de la consommation

Par exemple, une amende administrative d'un montant total de 57 380 euros a été prononcée à l'encontre d'une société qui exploite le site internet de référencement de professionnels des travaux de l'habitat pour

Avoir démarché des consommateurs inscrits sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique Bloctel soit 11440 appels passés auprès de consommateurs inscrits sur la liste d'opposition,

Ne pas avoir consulté la liste d'opposition au démarchage téléphonique Bloctel préalablement au démarchage téléphonique ;

Avoir recueilli les coordonnées téléphoniques de consommateurs sans les avoir informés de leur possibilité de s'inscrire sur la liste d'opposition Bloctel,

Avoir démarché des consommateurs par téléphone sans les avoir informés de leur possibilité de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique Bloctel,

Ne pas avoir informé les consommateurs des coordonnées du ou des médiateurs compétents dont elle relève.

Source:

<https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/laction-de-la-dgccrf/injonctions-et-sanctions>

Contact: Vous avez une problématique relative au démarchage téléphonique? Contactez Me Marine de la Clergerie (contact@mdc-avocat.fr, www.mdc-avocat.com, [Consultation](#), [LinkedIn](#)), Avocat au Barreau de Toulouse, spécialiste en Droit du numérique et des communications, avec la qualification spécifique Droit des données à caractère personnel.

Démarchage téléphonique

écrit par Marine de la Clergerie | 12/03/2025

Le démarchage téléphonique est défini comme le fait, pour un professionnel, de contacter un consommateur par téléphone en vue de conclure un contrat portant sur la vente d'un bien ou d'un service.

- [Quels sont les droits des consommateurs en matière de démarchage téléphonique ?](#)
- [Quelles sont les obligations des professionnels en matière de démarchage](#)

[téléphonique ?](#)

- [Quelles sont les sanctions en cas de démarchage téléphonique abusif?](#)

Contact: Vous avez une problématique relative au démarchage téléphonique? Contactez Me Marine de la Clergerie (contact@mdc-avocat.fr, www.mdc-avocat.com, [Consultation](#), [LinkedIn](#)), Avocat au Barreau de Toulouse, spécialiste en Droit du numérique et des communications, avec la qualification spécifique Droit des données à caractère personnel.

Quelles sont les obligations des professionnels en matière de démarchage téléphonique ?

écrit par Marine de la Clergerie | 12/03/2025

À PROSCRIRE

- Ne pas démarcher téléphoniquement un consommateur inscrit sur BLOCTEL
- Ne pas louer, vendre, ou mettre à disposition des fichiers contenant des données téléphoniques de consommateurs inscrits sur BLOCTEL

À RESPECTER

- Souscrire un abonnement BLOCTEL : <https://pro.bloctel.gouv.fr/>
- Vérifier ses fichiers sur BLOCTEL :
 - Au moins une fois par mois s'il exerce à titre habituel une activité de démarchage téléphonique,
 - Avant toute campagne de démarchage téléphonique dans les autres cas
- Respecter les jours et horaires autorisés pour le démarchage téléphonique (sauf « consentement exprès et préalable du consommateur »)

- Du lundi au vendredi, de 10h à 13h et de 14h à 20h
- Pas les jours fériés
- Pas plus de 4 fois par mois
- En cas d'opposition lors de la conversation, le professionnel ne peut pas le rappeler avant 60 jours.

□ Le professionnel peut continuer à solliciter le consommateur inscrit sur BLOCTEL si :

- Le consommateur est un client et
- La sollicitation est en rapport avec le contrat

Références

- Article L223-1 du Code de la consommation
- Article D223-9 du Code de la consommation

Contact: Vous souhaitez en savoir plus sur le droit du démarchage téléphonique en France? Contactez Marine de la Clergerie (contact@mdc-avocat.fr, www.mdc-avocat, [Consultation](#), [LinkedIn](#)), Avocat au Barreau de Toulouse, spécialiste en Droit du numérique et des communications, avec la qualification spécifique Droit des données à caractère personnel.