

LE DEMARCHAGE TELEPHONIQUE ; UN CHANGEMENT DE REGLE SIGNIFICATIF POUR MIEUX PROTEGER LES CONSOMMATEURS DES CET ETE 2026 !

Appels téléphoniques incessants tout au long de la journée pour vous « vanter » un produit, un service sans sollicitation du consommateur et sans bien comprendre de qui émane l'appel ?

Vous êtes sûrement victime de démarchage téléphonique.

Cette pratique consiste à ce qu'un professionnel contacte un consommateur par téléphone en vue de conclure un contrat portant sur la vente d'un bien ou la fourniture d'un service ([article L.221-16 du code de la consommation](#)).

Elle est, certes, encadrée mais, au vu de son augmentation et des insatisfactions des consommateurs, souvent littéralement « harcelés », a dû voir ses règles renforcées.

Et cette année va avoir lieu une dernière évolution réglementaire importante pour garantir une meilleure protection des consommateurs contre ce phénomène : nous vous en informons par ces quelques lignes !

Aujourd'hui, un certain nombre de règles s'appliquent déjà.

Les règles qui s'appliquent au démarchage téléphonique aujourd'hui : Février 2026

Aujourd'hui, si un consommateur ne souhaite pas être démarché, il doit s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique Bloctel que les professionnels sont sensés consulter régulièrement avant tout démarchage. Toutefois, au vu de l'inefficience du dispositif et du mécontentement des consommateurs inscrits sur cette liste et démarchés malgré tout, ce dispositif Bloctel cessera d'exister à partir du 11 Août 2026 car une réglementation plus favorable aux consommateurs va voir le jour à partir de cette date.

Le démarchage téléphonique est actuellement autorisé du lundi au vendredi, de 10 heures à 13 heures et de 14 heures à 20 heures. Il est interdit en dehors de ces créneaux ainsi que les samedis, dimanches, et jours fériés, et ce, que l'on soit inscrit ou non sur Bloctel.

Attention, toutefois : le démarchage téléphonique reste autorisé dans le cadre d'un contrat en cours, si vous êtes client d'une entreprise (il existe donc déjà une relation contractuelle entre le consommateur et le professionnel) et qu'ils vous sollicitent pour vous proposer des services complémentaires ou susceptibles d'améliorer la qualité de la prestation.

Le démarchage non sollicité par téléphone, SMS, courriel ou *via* les réseaux sociaux est, d'ores et déjà, interdit dans les domaines suivants aujourd'hui:

- **rénovation énergétique,**
- **adaptation des logements au handicap ou au vieillissement,**
- démarchage commercial auprès des titulaires du **Compte personnel de formation** (CPF).

Un renversement important dans les règles de protection du consommateur sur le démarchage téléphonique ou numérique

Le pas en avant sur le démarchage téléphonique est issu de la loi du 30 Juin 2025 qui fait évoluer les règles applicables.

En effet, elle prévoit qu'**à partir du 11 août 2026, tout démarchage non sollicité sera interdit, et ce, quel que soit le secteur. Cela signifie concrètement que les consommateurs ne pourront plus être démarchés, sauf s'ils ont donné explicitement leur consentement** ou lorsque l'appel porte sur un contrat en cours.

A compter de cette même date, **le service Bloctel cessera, par conséquent, ses activités**, et tout démarchage téléphonique devra être justifié par la preuve d'un consentement explicite du consommateur.

Cela revient à poser le principe d'une **interdiction de principe du démarchage téléphonique dans tous les secteurs d'ici août 2026**, ce qui constitue une réelle avancée pour les consommateurs.

Seuls seront démarchés par téléphone les consommateurs qui auront donné leur consentement préalablement pour l'être qu'on entend comme leur « volonté libre, spécifique, éclairée, univoque et révocable ». Il faudra donc avoir donné son accord explicite, que ce soit lors d'un achat, d'une visite en magasin ou via un formulaire. Le professionnel devra, par conséquent, être en mesure d'apporter la preuve du consentement.

Par ailleurs, si le consommateur s'oppose à la poursuite d'une communication, le professionnel devra mettre fin sans délai à l'appel et ne plus contacter la personne.

Les sanctions encourues en cas d'abus de faiblesse lié au démarchage téléphonique seront alourdies pour les personnes morales et les entreprises.

Là encore, il est à préciser que le démarchage téléphonique reste autorisé dans le cas d'une relation contractuelle en cours, si le consommateur est déjà client d'une entreprise.

En revanche, Il restera, évidemment, interdit dans les secteurs de la rénovation énergétique et de l'adaptation des logements au handicap et à la vieillesse ; ceci afin de lutter contre les fraudes aux aides à la rénovation.

Gageons qu'avec cette inversion totale de la règle à partir de cet été: (du consommateur qui devait s'inscrire sur Bloctel pour être protégé du démarchage téléphonique au consommateur qui est protégé par principe par l'interdiction de ce démarchage, sauf s'il donne son consentement préalable pour l'être), les consommateurs ne soient enfin plus importunés lorsqu'ils aspirent au calme !

[Loi du 30 juin 2025 contre toutes les fraudes aux aides publiques](#)