



**MINISTÈRE
DE L'ÉCONOMIE,
DES FINANCES
ET DE LA SOUVERAINETÉ
INDUSTRIELLE ET NUMÉRIQUE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Un nouveau décret pour l'encadrement des jours, horaires et fréquence pour le démarchage téléphonique

Paris, le 17/10/2022

Un nouveau décret relatif à l'encadrement des jours, horaires et fréquence des appels téléphoniques à des fins de prospection commerciale non-sollicitée a été publié vendredi au Journal officiel. Avec ce décret, à partir du 1^{er} mars 2023, le démarchage téléphonique des consommateurs sera autorisé uniquement du lundi au vendredi, de 10 heures à 13 heures et de 14 heures à 20 heures. Il sera, en revanche, interdit le samedi, le dimanche et les jours fériés.

[La loi du 24 juillet 2020](#) qui vise à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les pratiques frauduleuses prévoyait qu'un décret détermine les jours, les horaires ainsi que la fréquence pour lesquels les consommateurs peuvent être sollicités par voie téléphonique à des fins de prospection commerciale (y compris en vue de la fourniture de journaux, de périodiques ou de magazines). Ce décret est paru aujourd'hui au Journal officiel ([Décret n° 2022-1313 du 13 octobre 2022](#)) et **entrera en vigueur le 1^{er} mars 2023**. Ainsi, le démarchage téléphonique des consommateurs sera **autorisé du lundi au vendredi, de 10 heures à 13 heures et de 14 heures à 20 heures¹** et sera en revanche, **interdit le samedi, le dimanche et les jours fériés**.

Cet encadrement s'appliquera aussi bien aux personnes non inscrites sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique « [Bloctel](#) » qu'à celles inscrites mais sollicitées dans le cadre d'un contrat en cours. Toutefois, il ne s'applique pas si le consommateur a donné son consentement exprès et préalable pour être appelé². Le professionnel ou une personne agissant pour son compte peut alors solliciter par voie téléphonique le consommateur consentant en dehors de ces jours et de ces plages horaires.

Par ailleurs, le décret prévoit également qu'un consommateur ne peut pas être sollicité par voie téléphonique à des fins de prospection commerciale plus de quatre fois par mois (période de trente jours calendaires) par le même professionnel ou par une personne agissant pour son compte.

¹ Ces heures correspondant à celles du fuseau horaire du consommateur.

² A la charge du professionnel de le justifier en cas de litige.

Enfin, lorsque le consommateur refuse ce démarchage lors de la conversation, le professionnel s'abstient de le contacter ou de tenter de le contacter avant l'expiration d'une période de soixante jours calendaires révolus à compter de ce refus.

La violation de ces règles est sanctionnée de l'amende administrative prévue à l'[article L. 242-16 du code de la consommation](#) (75 000 € d'amende pour une personne physique et 375 000 € pour une personne morale).

Ce nouveau dispositif vient renforcer les règles de protection de la vie privée des consommateurs tout en ne menaçant pas les emplois dans les centres d'appels en France.

Bruno Le Maire, ministre de l'Economie, des Finances, et de la Souveraineté industrielle et numérique, déclare : « *En mettant fin au démarchage téléphonique abusif à toute heure, y compris le week-end, nous protégeons la vie privée des consommateurs français. Les contrevenants s'exposeront à de fortes sanctions si ce nouvel encadrement n'est pas respecté.* »

Olivia Grégoire, ministre déléguée chargée des Petites et Moyennes Entreprises, du Commerce, de l'Artisanat et du Tourisme, déclare : « *Cet encadrement était très attendu ; il a fait l'objet de discussions entre les représentants du secteur des centres d'appels et les associations de consommateurs. Le décret concilie le droit à plus de tranquillité pour les Français et le maintien d'emplois en France.* »

En 2021, la DGCCRF a contrôlé le respect des dispositions encadrant les dispositions de démarchage téléphonique au sein de 3196 établissements conduisant à la sanction de 138 professionnels pour un montant total d'amende de 3,5 millions d'euros.

Bloctel

Service gratuit permettant d'inscrire **jusqu'à 10 numéros de téléphone fixe ou mobile**, pour **s'opposer au démarchage téléphonique** sur ces numéros. Tout professionnel a l'interdiction de démarcher un consommateur inscrit sur la liste Bloctel, sauf dans le cadre d'un contrat en cours; ou lorsqu'il s'agit d'un appel en vue de la fourniture de journaux, de périodiques ou de magazines ; lors d'appels émanant d'instituts de sondage ou d'associations à but non-lucratif, dès lors qu'ils ne font pas de prospection commerciale.

L'inscription, gratuite, est possible sur le site internet bloctel.gouv.fr.

Les consommateurs inscrits sur Bloctel et qui sont victimes de démarchage sont invités à le signaler sur le [site dédié](#).

Liens utiles :

- [Bloctel, le service gratuit pour se protéger du démarchage téléphonique abusif](#)
- [Démarchage téléphonique : professionnels, mettez-vous en conformité avec la réglementation !](#)
- [Démarchage téléphonique dans le secteur de la rénovation énergétique : une enquête de la DGCCRF conduit à prononcer deux amendes de plus de 460 000 euros et 65 000 euros](#)