

Bercy infos Particuliers

# Comment se protéger du démarchage abusif ?

Écrit le 16/07/2025

**LECTURE : 6 MINUTES**

Vous recevez régulièrement des sollicitations indésirables, que ce soit par téléphone, SMS ou par courriel ? Des solutions gratuites comme Bloctel pour la lutte contre le démarchage téléphonique ont été mises en place. Retrouvez ci-dessous toutes les informations et les conseils utiles.

## Ce qui change au 1er juillet 2025

**La loi du 30 juin 2025 contre les fraudes aux finances publiques interdit dès le 1<sup>er</sup> juillet le démarchage non sollicité par téléphone, SMS, email ou *via* les réseaux sociaux dans les domaines de la rénovation énergétique et de l'adaptation des logements au handicap et à la vieillesse.**

**Le texte prévoit d'étendre cette interdiction à tous les secteurs, à partir du 11 août 2026.**

La prospection téléphonique reste possible lorsque le consommateur a donné au préalable son **consentement clair à être prospecté**, ou lorsque **l'appel porte sur un contrat en cours**.

**[En savoir plus](#)**

## Qu'est ce que le démarchage téléphonique abusif ?

On parle de démarchage téléphonique abusif lorsque vous recevez des appels téléphoniques commerciaux non sollicités.

## Que dit la loi ?

Depuis le 1<sup>er</sup> mars 2023, le démarchage téléphonique 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**.

Un professionnel ne peut vous démarcher **plus de quatre fois au cours d'une période de 30 jours**.

Cet encadrement s'applique 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.

Par ailleurs, depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2025, le **démarchage non sollicité par téléphone** dans les domaines de la **rénovation énergétique** et de **l'adaptation des logements au handicap ou au vieillissement** est **interdit**.

### À savoir

Il est interdit de vous démarcher en utilisant les numéros commençant par 06 ou 07. Les plateformes d'appel doivent utiliser des numéros commençant par des préfixes dédiés comme 01 62 ou 03 77 par exemple.

**[Consultez notre article dédié pour en savoir plus.](#)**

## Comment lutter contre le démarchage téléphonique non sollicité ?

Actuellement, le service **Bloctel** vous permet de vous protéger contre les démarchages téléphoniques non sollicités en inscrivant gratuitement vos numéros de téléphone, fixe et mobile, sur la plateforme dédiée **[bloctel.gouv.fr](https://bloctel.gouv.fr)**.

L'inscription sur la liste d'opposition Bloctel est valable trois ans. À tout moment, vous avez la possibilité de :

- vous désinscrire,
- supprimer ou ajouter des numéros de téléphone,
- ou encore de modifier vos coordonnées depuis votre espace personnel.

**Une fois votre inscription prise en compte, les professionnels n'ont plus le droit de vous démarcher : ils ont l'obligation de consulter la liste établie sur Bloctel avant de solliciter téléphoniquement les consommateurs.**

### Le démarchage reste néanmoins autorisé dans les quatre cas suivants :

- par des professionnels en vue de la vente de journaux, de périodiques ou de magazines,
- par des instituts de sondage,
- par des associations à but non lucratif dès lors qu'elles ne font pas de prospection commerciale,
- par l'entreprise avec laquelle vous avez une relation contractuelle en cours d'exécution. Ces entreprises ne peuvent cependant vous appeler que si l'offre commerciale est en rapport avec votre contrat. Par exemple, pour vous proposer des nouvelles offres afin de compléter, modifier ou remplacer le service qu'elle vous rend déjà.

Notez que l'inscription au service Bloctel concerne **uniquement le démarchage par appel téléphonique**.

#### À savoir

Si vous êtes quand même sollicité alors que vous êtes inscrit sur Bloctel, vous pouvez le signaler en vous connectant à votre compte, en cliquant sur « Signaler un démarchage abusif ».

Pour en savoir plus sur le service Bloctel, consultez notre article dédié : [\*\*Bloctel : comment fonctionne la liste d'opposition au démarchage téléphonique ?\*\*](#)

### Le démarchage par automate d'appels

Le démarchage publicitaire par automate d'appels (ou messages téléphoniques pré-enregistrés) est légal.

Mais vous devez **au préalable avoir donné de façon explicite votre accord pour recevoir ce type d'appel** lorsque vous avez communiqué votre numéro de téléphone.

Il existe cependant deux exceptions, comme l'indique la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) :

- si vous êtes déjà client de l'entreprise et si la prospection concerne des produits ou services analogues fournis par cette même entreprise,
- si la prospection n'est pas de nature commerciale (par exemple : au profit d'une association caritative).

<

[\*\*Retrouvez plus d'informations sur le site de la CNIL\*\*](#)

## Le spam vocal

Le spam vocal (ou *ping call*) est un appel qui raccroche dès que vous répondez, ou qui apparaît en absence.

Ce type d'appel est émis par une société dans le but de vous inciter à **rappeler un numéro surtaxé** et d'encaisser ainsi les frais liés à la communication téléphonique.

### À savoir

Comme le rappelle la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) **sur sa fiche pratique**, en cas de doute sur un numéro, consultez le site de l'annuaire inversé des numéros surtaxés **surmafacture.fr** pour vous informer sur le tarif applicable.

## Que faire face au spam vocal ?

Vous pouvez **signaler les spam vocaux via le 33 700** : ce dispositif de signalement permet aux consommateurs d'alerter gratuitement les opérateurs sur des SMS ou appels qu'ils jugent suspects.

Vous pouvez :

- soit envoyer un SMS au 33 700 en écrivant « spam vocal » suivi du numéro qui vous a appelé,
- ou alors le signaler sur le **site dédié 33700.fr**

## Les SMS ou MMS publicitaires

**Si vous y avez consenti préalablement, vous pouvez recevoir des offres commerciales par SMS ou MMS.**

**Deux exceptions à cet accord préalable de votre part :**

- si vous êtes déjà client de l'entreprise et si la prospection concerne des produits ou services analogues fournis par cette même entreprise,
- si la prospection n'est pas de nature commerciale.

**Ils sont à distinguer des spam par SMS, qui vous incitent quant à eux à rappeler un numéro surtaxé.**

## Que faire face aux SMS ou MMS publicitaires ?

**Pour ne plus recevoir de SMS ou MMS, envoyez le mot « stop » par SMS au numéro expéditeur du message.** L'expéditeur doit alors confirmer qu'il a pris en compte la demande et supprimer vos coordonnées de ses fichiers.

Pour obtenir les coordonnées du service client de l'expéditeur, envoyez le mot « contact » par SMS au numéro expéditeur du message : vous devez recevoir en retour les coordonnées de la société (RCS, dénomination sociale, service client).

En cas de SMS ou MMS abusif ou frauduleux, **vous pouvez signaler le signaler par SMS au 33 700 ou**

**le [signaler sur le site dédié](#)** .

## Les courriels publicitaires

Comme le rappelle la **CNIL** , « *La publicité par courrier électronique est possible à condition que les personnes aient explicitement donné leur consentement avant d'être démarchées.* »

Concrètement, **vous devez avoir donné votre accord explicite, en cochant une case autorisant l'entreprise à vous envoyer un certain type de mails.** Cette case ne pas être pré-cochée.

Là aussi, il existe deux exceptions :

- si vous êtes déjà client de l'entreprise et si la prospection concerne des produits ou services analogues fournis par cette même entreprise,
- si la prospection n'est pas de nature commerciale (par exemple : caritative).

## Que faire face aux courriels publicitaires ?

Les **courriels commerciaux que vous recevez doivent obligatoirement vous permettre de vous désabonner gratuitement et facilement**, en faisant par exemple figurer un **lien de désinscription**.

**En cas de courriels frauduleux, vous pouvez vous connecter sur le site [signal-spam.fr](https://signal-spam.fr)** , la plateforme nationale de lutte contre le spam, en lien avec la CNIL, pour effectuer un signalement. Ces signalements permettent aux services d'enquêtes et aux autorités judiciaires d'être plus efficaces dans la lutte contre les spams.

### Transcription

Marre des appels ou des messages pour des travaux que vous n'avez jamais demandés ? Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2025, de nouvelles règles vous protègent contre le démarchage abusif. On vous explique tout !

Concrètement, plus aucun appel, SMS, mail ou message sur les réseaux sociaux n'est autorisé dans deux secteurs : la rénovation énergétique et l'adaptation des logements pour les

[Agrandir la transcription](#)

## Ressources complémentaires

Ces contenus peuvent aussi vous intéresser

- [Numéros surtaxés, soyez vigilants !](#)
- [Bloctel : comment fonctionne la liste d'opposition au démarchage téléphonique ?](#)

En savoir plus sur le démarchage abusif

<

- [Démarchage téléphonique abusif, spam vocal ou par SMS : que faire ?](#) sur [service-public.fr](#)

&lt;

- **Renforcement des mesures pour lutter contre le démarchage abusif** *sur le site de la DGCCRF*

&lt;

- **SMS, appels et courriers électroniques indésirables et/ou frauduleux** *sur le site de l'ARCEP*

&lt;

- **La prospection commerciale** *sur le site de la CNIL*

Ce que dit la loi

- **Loi n°2020-901 – article 223.1**

&lt;

- **Loi n° 2025-594 du 30 juin 2025 contre toutes les fraudes aux aides publiques**

&lt;

- **Code de la consommation : articles L223-1 à L223-7**

&lt;

- **Code de la consommation : articles L221-16 et L221-17**

&lt;

- **Décret n°2022-1313** du 13 octobre 2022 relatif à l'encadrement des jours, horaires et fréquence des appels téléphoniques à des fins de prospection commerciale non-sollicitée

&lt;

## Abonnez-vous à nos lettres Bercy infos :

Je m'abonne à Bercy infos Particuliers

Je m'abonne à Bercy infos Entreprises

### Votre adresse email

Format attendu : nom.prenom@domaine.com

*exemple : nom.prenom@domaine.com*

Je m'abonne

Je consens à ce que mon adresse email soit utilisée afin de recevoir les lettres de Bercy infos. [Consulter notre politique de confidentialité](#)

## Donnez votre avis

Que pensez-vous de la nouvelle présentation de vos infos Particuliers ? \*

Souhaitez-vous ajouter un commentaire pour nous aider à continuer à améliorer l'accès aux informations ?

---

Combien y a-t-il de minutes dans une heure ? \*

---

Soumettre

Merci de votre participation.

[A propos de Bercy infos](#) | [Retrouvez toutes nos fiches pratiques](#)