

De nouvelles mesures pour encadrer le démarchage téléphonique

A+ | A- | 

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. Les mesures qu'il contient entreront en vigueur à partir du 1er mars. Détails.



©Hendrik - stock.adobe.com

Avec ce **décret** <

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046421823>>, à partir du 1er mars 2023, le démarchage téléphonique sera limité en semaine et sur des plages horaires définies. L'objectif : protéger la vie privée des consommateurs et mettre fin au démarchage téléphonique abusif à toute heure.

Le démarchage téléphonique limité en semaine

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 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** < <https://www.bloctel.gouv.fr/accueil>> qu'à celles inscrites, mais sollicitées dans le cadre d'un contrat en cours.

En revanche, si le consommateur a donné son consentement préalable pour être appelé, le décret ne s'applique pas et il pourra être sollicité en dehors de ces jours et de ces plages horaires.

Protéger les consommateurs des sur-sollicitations

Les consommateurs ne pourront pas être sollicités plus de quatre fois par mois (30 jours calendaires) par voie téléphonique à des fins de prospection par le même professionnel ou par une personne agissant pour son compte.

Enfin, si le consommateur refuse ce démarchage lors de la conversation, il ne pourra pas être recontacté avant l'expiration d'une période de soixante jours calendaires révolus à compter de ce refus.

Ce décret fait suite à la **loi du 24 juillet 2020** < <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042148119>> qui vise à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les pratiques frauduleuses.

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 euros d'amende pour une personne physique et 375 000 euros 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.

Qu'est-ce que Bloctel ?

Bloctel est un 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,

- ▶ 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'il ne s'agit pas de prospection commerciale.

L'inscription à ce service est possible sur le site internet [bloctel.gouv.fr](https://www.bloctel.gouv.fr) < <https://www.bloctel.gouv.fr/accueil>>. Par ailleurs, les consommateurs inscrits sur Bloctel victimes de démarchage peuvent le signaler [sur le site dédié](https://www.bloctel.gouv.fr/accueil) < [http://www.bloctel.gouv.fr/accueil](https://www.bloctel.gouv.fr/accueil)>.

Presse

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

<https://presse.economie.gouv.fr/17102022-un-nouveau-decret-pour-lencadrement-des-jours-horaires-et-frequence-pour-le-demarchage-telephonique/>> – 17/10/2022

Partager la page   