



DEMARCHAGE TELEPHONIQUE :

VERS UNE PROTECTION RENFORCEE DES CONSOMMATEURS

Le démarchage téléphonique intensif et les fraudes liées aux aides publiques, notamment auprès de seniors ou de ménages modestes, ont conduit les autorités à réviser le cadre législatif. La loi du 30 juin 2025, promulguée pour lutter contre les abus, introduit des règles strictes encadrant toute forme de prospection par téléphone ou voie électronique.

Interdiction générale d'ici août 2026

La loi du 30 juin 2025 prévoit une interdiction de principe du démarchage téléphonique dans tous les secteurs d'ici un an (août 2026), en l'absence d'un « consentement libre, spécifique, éclairé, univoque et révoquant ».

Le consentement doit être recueilli lors d'un achat en point de vente ou au cours d'une visite commerciale, et via un formulaire (papier ou en ligne). L'entreprise doit conserver la preuve de cet accord explicite.

Attention, le démarchage reste autorisé si le particulier est déjà lié par un contrat avec l'entreprise ? Cette dérogation couvre notamment la vente de produits ou services complémentaires visant à « améliorer les performances ou la qualité » du contrat initial. Le consommateur peut à tout moment s'opposer à ces communications, forçant l'arrêt immédiat des appels.

Interdictions immédiates dans les secteurs sensibles

Dès le 1^{er} juillet 2025, le démarchage téléphonique et électronique (par SMS, email ou via les réseaux sociaux), est proscrit sans exception dans deux domaines : la rénovation énergétique des logements et l'adaptation des logements au handicap ou au vieillissement.

Cette mesure vise spécifiquement à enrayer les fraudes aux aides à la rénovation énergétique, très préjudiciables pour les consommateurs et les finances publiques.



Sanctions et mise en œuvre

Les entreprises contrevenantes s'exposent à des sanctions renforcées pour abus de faiblesse. Les modalités pratiques (montant des amendes, procédures de contrôle, etc.) seront précisées par des décrets à publier avant l'échéance d'août 2026.

Impact pour les consommateurs

Ces nouvelles règles font basculer la responsabilité de la prise de contact vers l'entreprise, déchargeant les particuliers de démarches préalables (inscription à Bloctel, signalement).

Cette réforme devrait réduire significativement les démarchages indésirables et freiner les arnaques aux subventions. Toutefois, elle pose des défis :

- Risque de contournement par des sociétés étrangères non soumises au même droit.
- Besoin d'harmonisation européenne pour éviter la déperdition de la protection.

Pour rester efficaces, l'AFOC souhaite des contrôles réguliers et des campagnes de sensibilisations des pouvoirs publics. C'est par la vigilance collective et l'application rigoureuse de ce nouveau cadre que le démarchage téléphonique retrouvera, espérons-le, un visage plus respectueux et moins invasif.

The infographic has a yellow background. At the top left, the title 'Démarchage téléphonique' is written in large, bold, yellow letters with a black outline. To the right of the title is a red circle containing a black silhouette of a person with a mischievous grin, holding a white smartphone. Next to the person is a black smartphone with a yellow warning triangle icon and the text 'FRAUDE POSSIBLE' in white. Below the title, there is a white banner with a yellow warning triangle icon on the left and the text 'Appel à la vigilance' in bold black letters. At the bottom left, there is a small yellow warning triangle icon. At the bottom right, there is a block of text in French. At the very bottom, the text 'Bons réflexes' is written in bold white letters on a black background.

Démarchage téléphonique

Appel à la vigilance

La direction départementale de la protection des populations (DDPP) du Morbihan souhaite mettre en garde les consommateurs contre les pratiques de sociétés qui se présentent au téléphone, **comme une administration publique, comme mandatée par la préfecture ou la mairie**, pour interroger le consommateur sur les caractéristiques de son logement et, au final lui proposer une prestation (nettoyage ou rénovation énergétique). **Les services de l'État ne démarchent pas les consommateurs au téléphone, quelle qu'en soit la raison.**

Bons réflexes