



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

*Liberté
Égalité
Fraternité*



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Paris le 28/02/2023

N°649

**Entrée en vigueur au 1^{er} mars du décret relatif à l'encadrement des jours,
horaires et fréquence pour le démarchage téléphonique**

Ce mercredi 1^{er} mars, entre en vigueur le décret relatif à l'encadrement des jours, horaires et fréquence des appels téléphoniques à des fins de prospection commerciale non-sollicitée. Avec ce décret, 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 entre **en vigueur ce mercredi 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 heures**[\[1\]](#) 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 appelé[\[2\]](#). 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.

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 Français. Les contrevenants s'exposent à de fortes sanctions s'ils ne respectent pas les nouvelles règles.* »

Olivia Grégoire, ministre déléguée chargée des Petites et Moyennes Entreprises, du Commerce, de l'Artisanat et du Tourisme, déclare : « *Cet encadrement était très attendu et il entre enfin en vigueur. C'est une étape majeure qui permet de protéger le droit à la tranquillité des Français qui sont trop souvent importunés par de nombreux démarchages téléphoniques qui sont désormais, pour la première fois, scrupuleusement encadrés.* »

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

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; ou lorsqu'il s'agit d'un appel en vue de la fourniture de journaux, de périodiques ou de magazines ; ou 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](#)

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

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

Contacts presse :

Cabinet de Bruno Le Maire : 01 53 18 41 13 - presse.mineco@cabinets.finances.gouv.fr

Cabinet d'Olivia Grégoire : 01 53 18 46 23 - presse.mpme@cabinets.finances.gouv.fr

Service presse de la DGCCRF : 01 44 97 23 91 - presse@dgccrf.finances.gouv.fr