

Le démarchage téléphonique

Le 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 prévoit qu'à partir du 1^{er} mars 2023, le démarchage commercial par téléphone sera interdit le week-end et les jours fériés. Par ailleurs, les horaires autorisés en semaine seront encadrés : pas avant 10h le matin, pas après 20h le soir.

L'encadrement horaire concernera à la fois les personnes non inscrites sur la liste Bloctel (liste proposant l'inscription gratuite de son numéro pour s'opposer au démarchage) et celles inscrites mais qui sont sollicitées dans le cadre d'un contrat en cours. La restriction horaire ne s'appliquera pas aux consommateurs ayant donné leur « consentement exprès et préalable pour être appelé », le professionnel devra pouvoir en justifier.

Par ailleurs, un consommateur ne pourra être appelé plus de 4 fois par mois par le même professionnel ou par une personne agissant pour son compte.

Enfin, si un consommateur refuse le démarchage lors du premier appel, le professionnel a l'obligation de s'abstenir de le contacter durant une période d'au moins 60 jours (2 mois) à compter du refus.

À noter : la violation de ces règles entraînera une amende administrative d'un montant de 75 000 € pour une personne physique, et de 375 000 € pour une personne morale.