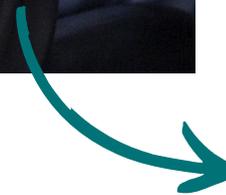


A photograph of a call center environment. Several agents are seated at desks with white cubicle dividers, wearing headsets and looking towards computer monitors. The background features large windows with a view of a city and blue acoustic panels on the wall. A teal banner with white text is overlaid on the bottom right of the image.

# LUMIÈRE SUR...LE DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE



## 1. Le système d'opt-out remis en cause

L'article L211-6 du code de la consommation définit le démarchage téléphonique comme : un professionnel qui contacte un consommateur par téléphone en vue de conclure un contrat portant sur la vente d'un bien ou d'une fourniture de service.

Le **système d'opt-out** repose sur une autorisation par principe du démarchage téléphonique. Cette pratique est interdite sur les personnes s'étant inscrites sur la liste d'opposition Bloctel.





## 2. Les autorités réagissent face au nombre de plaintes.

- 2 sanctions de l'ICO du 12 décembre 2024 sanctionnant deux sociétés pour avoir contacté des personnes pourtant inscrites sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique.
- Sanction de la Garante du 12 septembre 2024 pour des sollicitations téléphoniques et par SMS adressées à des personnes ayant explicitement exprimé leur opposition.



### 3. Vers un basculement de l'opt-out vers l'opt-in ?

- Proposition de loi visant à **interdire le démarchage téléphonique** déposée le 30 septembre 2024
- Proposition de loi pour un **démarchage consenti et une protection renforcée des consommateurs contre les abus**, adoptée en première lecture par le Sénat le 14 novembre 2024



Vous voulez en savoir plus ?

Consultez l'article complet sur notre site et n'hésitez pas à nous contacter.

