

DEMARCHAGE TELEPHONIQUE : LES NOUVELLES REGLES

Alerte ENEDIS – 2 février 2026

Notre association est informée par Enedis, le distributeur d'électricité en charge d'une mission de Service Public pour amener l'électricité, via le réseau, jusqu'à nos compteurs, d'une alerte contre une nouvelle vague de démarchages frauduleux.

Depuis plusieurs jours, Enedis reçoit des signalements de clients faisant état d'une nouvelle vague d'opérations de démarchage illégales entreprises notamment depuis des plates-formes téléphoniques. Les auteurs de ces pratiques se font passer pour des partenaires d'Enedis ou pour Enedis, et ce, dans le but de **proposer des offres commerciales ou d'obtenir des informations personnelles**. Enedis condamne avec la plus grande fermeté ces agissements graves et répréhensibles et souligne que ces faits sont de nature à être sanctionnés pénalement.

Enedis appelle ses clients à la plus grande vigilance.

Cette alerte nous incite à rappeler à nos lecteurs ce que dit la loi aujourd'hui, alors que les exemples de démarchage abusif se multiplient au détriment des consommateurs.

Les nouvelles règles du démarchage commercial par téléphone ou par voie électronique incluses dans la **loi contre toutes les fraudes aux aides publiques**, promulguée le 30 juin 2025, prévoient une **interdiction de principe du démarchage téléphonique dans tous les secteurs d'ici le mois d'août 2026**.

Mais dans certains secteurs ce type de démarchage est déjà strictement interdit, ce sont les domaines de la rénovation énergétique et de l'adaptation des logements au handicap ou à la vieillesse. Cette disposition a pour objectif de lutter contre la fraude aux aides à la rénovation.

Attention, elle ne s'applique pas si ce démarchage est effectué dans le cadre d'un contrat déjà conclu.

Pour les autres secteurs, la période de transition d'un an à partir de la promulgation de la loi doit permettre aux professionnels de revoir leurs méthodes de prospection téléphonique et **de mettre en place les outils nécessaires au recueil du consentement du client**, élément déterminant pour contester tout démarchage abusif.

En effet, le démarchage par téléphone auprès d'un particulier, directement ou par l'intermédiaire d'un tiers, sera interdit si l'entreprise n'a pas obtenu au préalable son « consentement » (c'est-à-dire sa « volonté libre, spécifique, éclairée, univoque et révocable »). **Il faudra avoir donné son accord explicite, que ce soit lors d'un achat, d'une visite en magasin ou via un formulaire. Le professionnel devra être en mesure d'apporter la preuve du consentement.**

Le démarchage par téléphone sera par ailleurs autorisé si vous êtes prospecté dans le cadre d'un contrat auquel vous avez souscrit (y compris si la prospection porte sur des produits ou services complémentaires à ce contrat, de nature à « améliorer ses performances ou sa qualité »).

Si vous vous opposez à la poursuite d'une communication, le professionnel devra mettre fin sans délai à l'appel et ne plus vous contacter.

Les sanctions encourues en cas d'abus de faiblesse lié au démarchage téléphonique seront alourdis pour les personnes morales et les entreprises.

ATTENTION : Actuellement, les entreprises n'ont encore besoin d'aucune autorisation explicite pour joindre des particuliers. C'est aux consommateurs de s'opposer aux appels, notamment via le service Bloctel qui vous permet de ne plus recevoir des appels non sollicités. *

Même si ce dispositif n'est pas toujours respecté par les entreprises et les plateformes les moins vertueuses, il peut quand même vous éviter un certain nombre de démarchages indésirables !

**Données service-public.gouv.fr*