

DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE & FRAUDES

S'informer, se défendre et connaître ses droits : le guide de l'habitant

Chères habitantes, chers habitants de La Haye,

Le démarchage téléphonique abusif est devenu au fil des années une source majeure d'exaspération et d'inquiétude, exposant parfois nos concitoyens les plus fragiles à des pressions inacceptables et à des fraudes. Face à ce fléau, le cadre juridique français a radicalement changé. **Depuis le 11 août 2026**, la réglementation protège plus que jamais votre tranquillité. La Mairie vous propose ce guide pratique pour comprendre en un coup d'œil ce qui est désormais autorisé, ce que vous devez systématiquement refuser, et comment agir si un démarcheur enfreint la loi.

1. LE GRAND BOULEVERSEMENT DU 11 AOÛT 2026

La date du 11 août 2026 marque la fin d'une époque et le début d'une protection renforcée pour tous. En application de la **loi n° 2025-594 du 30 juin 2025 contre toutes les fraudes aux aides publiques**, le système classique de la liste d'opposition "Bloctel" (où il fallait s'inscrire pour refuser les appels) a été **définitivement supprimé**. Nous sommes passés d'un régime d'*opt-out* à un régime d'*opt-in* généralisé.

LA NOUVELLE RÈGLE DE BASE :

Le démarchage téléphonique commercial est désormais INTERDIT par principe.

Une entreprise ne peut plus légalement vous appeler si vous n'avez pas exprimé **préalablement** votre consentement exprès et actif pour faire l'objet de prospections commerciales.

2. COMMENT SE CARACTÉRISE VOTRE CONSENTEMENT ?

Selon le **décret n° 2026-662 du 23 juillet 2026**, pour qu'une entreprise puisse prétendre avoir votre accord, celui-ci doit être le résultat d'un **acte positif clair** (par exemple, cocher volontairement une case non pré-cochée sur un formulaire papier ou web). Votre simple poursuite de la navigation sur un site internet ou l'existence de mentions pré-rédigées ne constituent en aucun cas un consentement valide.

Votre consentement doit obligatoirement réunir les conditions de validité suivantes :

- **Libre, spécifique, éclairé, univoque et révocable** : Vous devez savoir précisément qui vous appellera (l'identité du professionnel) et pour quels types de biens ou services.
- **Durée limitée à un an maximum** : Votre consentement expire automatiquement après 12 mois. Il ne peut faire l'objet d'aucun renouvellement tacite ou automatique.

- **Révocable à tout moment** : Vous pouvez retirer votre accord quand vous le souhaitez, de manière simple. Ce retrait peut être accompli **uniquement oralement** lors d'un appel.
- **La charge de la preuve incombe au professionnel** : C'est à l'entreprise de prouver de manière formelle qu'elle a obtenu votre accord écrit ou numérique, et d'archiver cette preuve pendant 3 ans.

3. CE QUI RESTE TOLÉRÉ : LES EXCEPTIONS LÉGALES

La loi autorise de manière très restrictive certains appels commerciaux sans consentement préalable :

- **Les contrats en cours d'exécution** : Un professionnel avec qui vous avez un abonnement ou un contrat actif (énergie, télécoms, assurance) peut vous contacter pour des services ou des options complémentaires *uniquement s'ils ont un rapport direct avec l'objet de votre contrat*.
- **La presse écrite** : Les prospections téléphoniques liées à la vente d'abonnements à des journaux, des périodiques ou des magazines demeurent autorisées.
- **Le secteur B2B (Prospection entre professionnels)** : Le démarchage reste légal sans accord préalable sous le régime de l'intérêt légitime.
- **Les appels non commerciaux** : Les enquêtes d'opinion ou de sondage, les appels de services publics ou d'associations à but non lucratif (humanitaires/caritatives) ne sont pas soumis à l'opt-in tant qu'ils ne vendent rien.

4. CE QU'IL FAUT ABSOLUMENT REFUSER (INTERDICTIONS STRICTES)

Certaines pratiques sont strictement interdites par la loi de 2025 et le code de la consommation, et doivent faire l'objet d'un refus immédiat de votre part :

- **Secteurs formellement proscrits** : Tout démarchage téléphonique est **interdit à 100%** dans les secteurs de la **rénovation énergétique** (travaux, isolation, panneaux solaires, etc.), de l'**adaptation du logement au handicap et à la vieillesse**, et du **Compte Personnel de Formation (CPF)**. Même si vous donniez votre accord, l'appel reste illégal (sauf si vous avez vous-même demandé un rappel spécifique par écrit, qui doit avoir lieu sous 5 jours ouvrés).
- **Les jours et horaires interdits** : Le démarchage autorisé (si consenti) est strictement limité du **lundi au vendredi, de 10h à 13h et de 14h à 20h**. Les appels sont formellement **interdits les samedis, dimanches et jours fériés**.
- **Le harcèlement quantitatif** : Un professionnel ne peut pas vous appeler (ou tenter de vous appeler) plus de **4 fois par période de 30 jours**. S'il y a refus de votre part lors d'un appel, il est interdit de vous recontacter avant un délai de **60 jours calendaires révolus**.

5. APPRENDRE À RECONNAÎTRE LES NUMÉROS DE DÉMARCHAGE

L'Autorité de régulation des communications (Arcep) impose des tranches de numéros spécifiques, appelées **Numéros Polyvalents Vérifiés (NPV)**, réservées exclusivement aux systèmes automatisés de démarchage. Tout appel commercial émis via un système d'appel doit s'afficher sous ces indicatifs. De plus, **l'utilisation de numéros commençant par 06 ou 07 est strictement interdite** pour le démarchage commercial.

Zone Géographique	Indicatifs Autorisés (Tranches NPV Métropole)
Île-de-France	01 62, 01 63
Nord-Ouest (dont Normandie)	02 70, 02 71
Nord-Est	03 77, 03 78
Sud-Est	04 24, 04 25
Sud-Ouest	05 68, 05 69
National / Box Internet	09 48, 09 49
Départements d'Outre-mer	09 475 à 09 479 (Guadeloupe, Guyane, Martinique, Mayotte, Réunion)

Règle d'or de la Mairie : Si vous recevez un appel commercial provenant d'un numéro ordinaire ne figurant pas dans ces tranches (et notamment d'un numéro mobile en 06/07), il s'agit d'une infraction caractérisée.

6. SÉCURITÉ TECHNIQUE : LE MÉCANISME DE SÉCURISATION (MAN)

Pour contrer l'usurpation de numéros de téléphone (ou *spoofing*), les opérateurs télécoms ont déployé le **Mécanisme d'Authentification des Numéros (MAN)**, issu de la loi Naegelen. Ce système vérifie par signature cryptographique l'origine de chaque appel. **Depuis le 1er janvier 2026**, la règle de traitement du doute est devenue obligatoire pour les opérateurs :

- **Masquage automatique depuis l'étranger** : Tout appel émis depuis l'étranger usurpant un numéro de mobile français (06/07) qui ne peut pas être authentifié est **systématiquement affiché en "numéro masqué" ou "inconnu"** sur votre écran, protégeant ainsi l'abonné victime d'usurpation.
- **Interdiction de délégation mobile** : Un numéro en 06 ou 07 ne peut plus faire l'objet d'une délégation d'affichage ; il doit correspondre à une ligne mobile émettrice physique.
- **Protection contre les arnaques au rappel (Ping Calls)** : Les appels frauduleux de courte durée, visant à vous faire rappeler des numéros surtaxés, sont traqués. L'Arcep applique une interdiction d'utiliser des numéros courts fortement surtaxés en tant qu'identifiants d'appelant.

7. DES SANCTIONS FINANCIÈRES TRÈS LOURDES POUR LES FRAUDEURS

L'arsenal répressif est d'une grande sévérité pour dissuader les professionnels indéliçats. Les sanctions prévues par le Code de la consommation sont les suivantes :

- **Amendes administratives de droit commun** : Jusqu'à **75 000 € pour une personne physique** et **375 000 € pour une personne morale (entreprise)** par appel frauduleux constaté. Ce plafond est porté à 500 000 € pour les fraudes en bande organisée touchant aux aides publiques.
- **Durcissement pour abus de faiblesse** : Si le démarchage illégal cible des personnes vulnérables et constitue un abus de faiblesse, la sanction s'élève désormais à **500 000 € d'amende et 5 ans d'emprisonnement**.
- **Nullité civile de plein droit** : **Tout contrat signé à la suite d'un démarchage illégal est nul de plein droit.** Vous n'êtes engagé à rien, la vente ne vaut rien et l'entreprise doit vous restituer toutes les sommes déjà versées.

8. BOÎTE À OUTILS ET RECOURS POUR LES HABITANTS

Si vous constatez un manquement à ces règles, agissez ! Vos signalements permettent à la DGCCRF de mener des enquêtes et de sanctionner l'entreprise coupable.

GUIDE DES ACTIONS DIRECTES POUR LES HABITANTS :

- **DÉCLARER LES INFRACTIONS** : Rendez-vous sur la plateforme officielle **SignalConso** (signal.conso.gouv.fr) pour signaler tout démarchage abusif. En cas de besoin, vous pouvez également appeler la DGCCRF au numéro non surtaxé **0809 540 550**.
- **SIGNALER LES SPAMS SMS ET VOCAUX** : Si vous recevez des SMS indésirables ou des tentatives d'arnaques au rappel (Ping Calls), envoyez gratuitement un SMS au **33 700** avec le message "spam vocal [numéro suspect]" ou transférez simplement le SMS suspect.
- **BLOQUER LES SMS COMMERCIAUX** : Pour cesser de recevoir des SMS publicitaires d'un expéditeur légitime, répondez simplement **STOP** au message reçu. L'expéditeur a l'obligation légale de supprimer vos coordonnées téléphoniques.

Restez vigilants : Un professionnel sérieux et respectueux de la loi acceptera toujours de vous envoyer une proposition écrite par courrier ou e-mail et de vous laisser le temps de la réflexion. Ne communiquez jamais vos coordonnées bancaires, votre numéro de dossier d'aide, ou vos données de compteur électrique lors d'un appel téléphonique non sollicité.

La Municipalité de La Haye (76780) reste à vos côtés pour assurer la sécurité et la tranquillité de chacun au quotidien.