Fiche corrective – Séance 1.4

Démarchage téléphonique : refus d'une offre, retrait de l'accord et fin du délai de 60 jours

Ce qui est corrigé

1. Dans le dossier de la séance 1.4 et dans certains documents de révision, il était écrit : « délai d'attente de 60 jours après un refus ».

2. Cette phrase est **fausse** depuis le **11 août 2026**. Il n'existe **plus** de délai de 60 jours.

3. La bonne règle : si le consommateur **retire son accord**, le professionnel ne peut **plus l'appeler**, sauf si le consommateur donne un **nouvel accord**.

Cette erreur a été repérée par un étudiant en révisant : merci à lui. Les documents ont été corrigés.

1. Les règles à connaître

1. Un professionnel ne peut appeler un **consommateur** pour lui vendre quelque chose que s'il a son **accord préalable** (**opt-in**). Code de la consommation, article L. 223-1.
2. L'accord est valable **un an au maximum**. Il ne se renouvelle pas tout seul.
3. Le consommateur peut **retirer son accord à tout moment**, même **à l'oral** (article R. 223-3).
4. Sans accord valable, l'appel est **interdit**, sauf deux exceptions : le **B2B** (entre professionnels) et le **contrat en cours**.
5. C'est à l'**entreprise** de prouver qu'elle a l'accord du consommateur.

2. Quatre situations à ne pas confondre

Situation	Ce que dit le client	L'accord existe-t-il ?	Peut-on le rappeler ?
A. Jamais d'accord	Rien : il n'a jamais été demandé	**Non**	**Non**, sauf exception (B2B, contrat en cours)
B. Refus d'une offre	« Cette offre ne m'intéresse pas. »	**Oui**, il n'a pas dit qu'il le retire	**Oui**, dans le respect des horaires et des 4 appels par 30 jours. Dans le doute, le conseiller **demande** au client.
C. Retrait de l'accord	« Ne m'appelez plus. »	**Non**, il a disparu	**Non**. Aucun délai à attendre. Il faut un **nouvel accord**.
D. Accord trop ancien	Il a accepté il y a plus d'un an	**Non**, il a expiré	**Non**, il faut un **nouvel accord**.

3. Exemples concrets (entreprises et personnes fictives)

Exemple 1 – « Ne m'appelez plus » (situation C)

Mme Le Goff avait accepté par écrit d'être appelée par **EnergiePlus**. Le 2 novembre, elle dit au conseiller : « Je retire mon accord, ne m'appelez plus. » Le 26 novembre, EnergiePlus la rappelle pour une nouvelle offre.

1. Qui est appelée ? Une **consommatrice**.
2. Accord ? Elle l'avait donné, mais elle l'a **retiré** à l'oral le 2 novembre.
3. Exception ? **Aucune** (ni B2B, ni contrat en cours).
4. Conclusion : l'appel est **non conforme**. Même trois mois plus tard, la réponse serait la même : il n'y a **pas de délai**, l'accord n'existe plus.

Exemple 2 – Un simple « non merci » (situation B)

Pierre Le Goff a accepté d'être appelé par **ModeOuest**. Un conseiller lui propose les soldes privées. Pierre répond : « Non merci, pas cette fois. » Pierre n'a **pas** dit qu'il retirait son accord. Le conseiller pose alors la question : « Souhaitez-vous que nous continuions à vous appeler pour vos prochaines offres ? »

- Si Pierre répond **oui** : l'accord est conservé. ModeOuest peut le rappeler plus tard, dans le respect des horaires et des **4 appels maximum par 30 jours**.
- Si Pierre répond **non** : c'est un **retrait**. ModeOuest ne peut plus l'appeler, comme dans l'exemple 1.
- Dans les deux cas, le conseiller **note la réponse** : en cas de contrôle, c'est à ModeOuest de prouver ce qui a été dit.

Exemple 3 – Retrouver le droit d'appeler : un nouvel accord

Mme Le Goff change d'avis. Sur le site d'EnergiePlus, elle coche la case : « J'accepte d'être appelée au 06 12 34 56 78 pour recevoir les offres d'EnergiePlus. » C'est un **nouvel accord**, libre et précis. EnergiePlus peut de nouveau l'appeler. En revanche, EnergiePlus ne peut **pas** la rappeler pour lui demander cet accord : cet appel serait déjà du démarchage.

Exemple 4 – Accord trop ancien (situation D)

Kevin a accepté en magasin, il y a 14 mois, d'être appelé par une enseigne de bricolage fictive. Son accord est valable **un an au maximum** : il a expiré. L'enseigne doit lui demander un **nouvel accord** (par exemple en magasin ou sur son compte client) avant de l'appeler.

Exemple 5 – Accord valable, mais trop d'appels

Lina a donné son accord. L'enseigne l'appelle les 2, 9, 16 et 20 novembre. Un 5e appel le 25 novembre est **interdit** : cela ferait cinq appels dans la même période de 30 jours. L'accord ne dispense pas de respecter la **fréquence** (et les **horaires**).

4. Comment le rédiger au contrôle

Modèle de réponse

« Mme Le Goff est une **consommatrice**. Elle avait donné son accord, mais elle l'a **retiré** à l'oral le 2 novembre (article R. 223-3). Il n'y a pas d'exception (ni B2B, ni contrat en cours). Sans **nouvel accord**, l'appel est interdit : il est **non conforme**. »

Les quatre questions à poser, dans l'ordre : **1.** Qui est appelé ? **2.** L'accord existe-t-il encore (jamais donné, retiré, expiré) ? **3.** Y a-t-il une exception ? **4.** Le jour, l'heure et la fréquence sont-ils respectés ?

5. Ce qui ne change pas

- Horaires : du **lundi au vendredi**, de **10 h à 13 h** et de **14 h à 20 h**.
- **4 sollicitations au maximum** par période de 30 jours pour un même professionnel.
- Exceptions : **B2B** et **contrat en cours** d'exécution.
- Sanction : jusqu'à **375 000 €** pour une entreprise. Signalement possible sur **SignalConso**.

À retenir en trois phrases

1. Refuser **une offre** n'est pas toujours retirer **son accord** : dans le doute, on demande.
2. Après un **retrait**, il n'y a **pas de délai** à attendre : il faut un **nouvel accord**.
3. L'accord dure **un an au maximum**.

Sources : Code de la consommation, articles L. 223-1, R. 223-3 et D. 223-9 ; décret n° 2026-662 du 23 juillet 2026 (Légifrance, consulté le 11 novembre 2026).