

Démarchage téléphonique immobilier : les règles à connaître

Loi n° 2025-594 du 30 juin 2025 et décret n° 2026-662 du 23 juillet 2026. Ce qui change pour les agents immobiliers et les mandataires.

Depuis le 11 août 2026, appeler un particulier pour lui proposer une estimation ou un mandat exige **son accord préalable, écrit et traçable**. Bloctel ne sert plus de référence, et un numéro publié dans une annonce **ne vaut pas accord**.

INTERDIT SANS ACCORD

- Appeler le vendeur d'une annonce de particulier (pige téléphonique)
- Appeler un propriétaire trouvé dans un fichier ou un annuaire
- Rappeler un vendeur après une estimation, sans son accord
- Appeler quelqu'un pour lui demander son accord
- Remplacer l'appel par un SMS ou un e-mail de prospection

TOUJOURS POSSIBLE

- Appeler un particulier qui a donné son accord écrit, pendant sa durée de validité
- Appeler dans le cadre d'un contrat en cours, sur son objet (suivi d'un mandat signé)
- Appeler un professionnel : société, SCI, investisseur en société, confrère
- Prospecter sur le terrain, par courrier ou en boîtage

UN ACCORD VALABLE CONTIENT 5 MENTIONS

1

L'identité du professionnel qui appellera

2

La nature des services proposés

3

Le choix clair d'accepter ou de refuser

4

La durée de l'accord : un an au maximum, sans renouvellement tacite

5

Le droit de retirer son accord à tout moment, et comment

L'accord doit être **libre, spécifique, éclairé, univoque et révocable**, et résulter d'un acte positif clair : case non pré-cochée, formulaire signé, accord écrit. Il est recueilli **avant** l'appel.

QUAND ET COMBIEN DE FOIS APPELER

10 h – 13 h
14 h – 20 h

Du lundi au vendredi, jamais les jours fériés

4 appels

Au maximum par particulier, sur une période de 30 jours

Stop immédiat

Si la personne retire son accord pendant l'appel : fin de l'appel, retrait enregistré

LA PREUVE, À CONSERVER 3 ANS

C'est au professionnel de prouver l'accord en cas de contrôle. Une simple case « consentement obtenu » dans un fichier ne suffit pas. Conservez pour chaque particulier : **la date et l'heure** du recueil, **la formulation exacte** présentée, **la date d'expiration**, **le professionnel autorisé** et, le cas échéant, la date de retrait. Le registre Excel du kit est prévu pour cela.

CE QUE VOUS RISQUEZ

RISQUE	CE QUE PRÉVOIT LE TEXTE
Amende administrative	Jusqu'à 75 000 € pour une personne physique (mandataire indépendant) et 375 000 € pour une personne morale (agence, réseau), avec publication possible de la sanction (art. L. 242-16 du Code de la consommation).
Nullité du contrat	Un contrat conclu à la suite d'un démarchage non conforme est nul (art. L. 223-1) : un mandat obtenu ainsi devient contestable, et la commission avec lui.
Assurance	L'amende administrative n'est pas couverte par la responsabilité civile professionnelle.

CHECK-LIST DE MISE EN CONFORMITÉ

- ☐ Trier le fichier : séparer les contacts avec un accord prouvé (et sa date d'expiration) de tous les autres.
- ☐ Arrêter toute pige téléphonique et tout appel vers un particulier sans accord tracé.
- ☐ Utiliser un formulaire d'accord papier ou numérique contenant les 5 mentions.
- ☐ Archiver chaque preuve trois ans et pouvoir la remettre au particulier qui la demande.
- ☐ Respecter les horaires, le plafond de 4 appels sur 30 jours et tout refus exprimé.
- ☐ Informer chaque prospect de l'usage de ses données et de son droit d'opposition (RGPD), et ne pas conserver ses données plus de trois ans après le dernier contact, comme le recommande la CNIL.

PROSPECTER AUTREMENT, ET LÉGALEMENT

Le terrain

Porte-à-porte, présence de quartier, boîtage autour des ventes récentes. Un mandat signé au domicile reste soumis au délai de rétractation de 14 jours.

L'accord à chaque rencontre

À la porte, en visite, en estimation : proposer le formulaire. Vous pourrez rappeler légalement pendant un an.

La pige sans téléphone

Repérer l'annonce, localiser le bien, puis se rendre sur place ou écrire au propriétaire.

Les demandes entrantes

Avis de valeur, estimation en ligne, réseaux sociaux, fiche Google : le particulier vous contacte, vous pouvez lui répondre.

Dans Workflow Lead Immo, chaque fiche porte sa base légale (accord recueilli, contrat en cours, professionnel). Avant chaque appel, l'application vérifie l'accord et son expiration, les horaires selon l'heure locale du prospect et le plafond de 4 appels sur 30 jours. Essai gratuit 7 jours sur workflow-lead-immo.com.

Sources : loi n° 2025-594 du 30 juin 2025 (article L. 223-1 du Code de la consommation) ; décret n° 2026-662 du 23 juillet 2026, publié au Journal officiel le 25 juillet 2026 (articles R. 223-1 à R. 223-4) ; article L. 242-16 du Code de la consommation ; recommandations de la CNIL sur la prospection commerciale. Cette fiche est une information générale à jour en octobre 2026 ; elle ne remplace pas un conseil juridique.