

L'inversion du paradigme du consentement en matière de démarchage téléphonique : regard croisé sur les droits marocain et français

The Paradigm Shift in Consent for Telephone Solicitation: A Comparative Analysis of Moroccan and French Law

RIZQY BASMA

Docteure en droit privé, Faculté des sciences juridiques et politiques

Université Hassan 1, Settat, Maroc

E-mail : Rizqybasma4@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.65040/remeye.2026.11.v02n30.46>



This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Résumé:

Dans une perspective comparative, l'évolution du régime juridique du démarchage téléphonique en droit marocain et en droit français. Il met en évidence le passage, en France, d'un système fondé principalement sur le droit d'opposition du consommateur à un régime de consentement préalable à la prospection téléphonique. En droit marocain, malgré les protections prévues par la loi n° 31-08 relative à la protection du consommateur et la loi n° 09-08 relative aux données à caractère personnel, aucun mécanisme général de consentement préalable ne s'applique actuellement aux appels commerciaux effectués par un opérateur humain. Cette divergence normative produit des effets importants sur le secteur marocain de la téléprospection, fortement dépendant du marché français. L'étude souligne ainsi la nécessité d'une adaptation du cadre juridique marocain afin de renforcer la protection des consommateurs et d'anticiper les conséquences économiques et sociales des évolutions réglementaires étrangères.

Mots-clés : Démarchage téléphonique; Consentement préalable; Protection du consommateur; Prospection commerciale ; Droit comparé.

Abstract:

This article examines, from a comparative perspective, the evolution of the legal framework governing telephone solicitation under Moroccan and French law. It highlights the shift in France from a system primarily based on the consumer's right to object to a regime requiring prior consent for commercial telephone solicitation. In Morocco, despite the safeguards provided by Law No. 31-08 on consumer protection and Law No. 09-08 on the protection of individuals with regard to the processing of personal data, no general requirement of prior consent currently applies to commercial calls made by human operators. This regulatory divergence has significant implications for Morocco's telephone solicitation industry, which is highly dependent on the French market. The article therefore emphasizes the need to adapt the Moroccan legal framework in order to strengthen consumer protection

while anticipating the economic and social consequences of regulatory developments in foreign markets.

Keywords: Telephone solicitation; Prior consent; Consumer protection; Commercial prospecting; Comparative law.

Introduction

Le droit de la consommation contemporain se caractérise par une tension croissante entre la liberté de prospection commerciale et le droit du consommateur à la tranquillité.¹ Cette tension trouve, en matière de démarchage téléphonique, une illustration particulièrement nette avec l'entrée en vigueur, le 11 août 2026, de la loi française du 30 juin 2025², laquelle substitue à un régime d'opposition facultative un principe général de consentement préalable du consommateur à toute sollicitation téléphonique à des fins commerciales.

Cette réforme, dont la légitimité au regard de la protection du consommateur français ne fait guère débat, produit un effet de débordement considérable sur le marché marocain de la relation client externalisée, secteur dont près de 80 % du chiffre d'affaires dépend de la clientèle hexagonale³. Les premières semaines d'application du texte ont ainsi vu la fermeture de plusieurs centres d'appels marocains, en particulier parmi les petites et moyennes structures, qui représentent plus de 60 % du tissu national de l'offshoring⁴, avec des conséquences sociales immédiates pour les salariés concernés, dont l'inspection du travail marocaine n'est pas toujours parvenue à assurer une prise en charge diligente.

Ce contexte invite à interroger, en droit comparé, le degré d'adéquation du droit marocain aux exigences nouvelles qui structurent désormais son principal marché d'exportation. L'hypothèse défendue dans la présente étude est que le droit marocain, loin d'ignorer le démarchage commercial, n'a cependant pas construit, à l'égard du canal téléphonique spécifiquement, un régime de consentement préalable comparable à celui qu'a récemment adopté le législateur français — ce qui explique, pour une part, la vulnérabilité normative dans laquelle se trouve aujourd'hui placé le secteur marocain de la téléprospection. L'analyse sera conduite en deux temps : il conviendra d'abord d'établir le constat d'un droit marocain du démarchage téléphonique structurellement incomplet (I), avant d'examiner la

¹ PICOD Yves, PICOD Nathalie, Droit de la consommation, 6e éd., Dalloz, coll. « Cours », 2023.

² Loi n° 2025-... du 30 juin 2025 relative à la lutte contre les fraudes aux aides publiques, insérant notamment les articles L. 223-1 et suivants dans le code de la consommation français ; entrée en vigueur le 11 août 2026.

³ Ministère du Travail et de l'Insertion professionnelle (déclarations rapportées), citées in Franceinfo, «L'interdiction du démarchage téléphonique non consenti en France menace les centres d'appels au Maroc », 12 août 2026.

⁴ Les Inspirations Éco, 28 août 2026, cité in Le360, « Centres d'appels : la nouvelle loi française fait déjà ses premières victimes au Maroc », août 2026.

portée du raidissement opéré par le droit français et ses répercussions normatives et économiques sur le marché marocain (II).

I- Un droit marocain du démarchage téléphonique structurellement incomplet

A. Le régime de droit commun du démarchage : un dispositif conçu pour la relation contractuelle, non pour la sollicitation téléphonique elle-même

La loi n° 31-08 édictant des mesures de protection du consommateur¹ consacre, en son chapitre III, un régime spécifique au démarchage, entendu comme le fait de pratiquer ou de faire pratiquer une sollicitation au domicile d'une personne physique, à sa résidence ou à son lieu de travail — y compris à sa demande —, en vue de lui proposer l'achat, la vente, la location ou la fourniture de produits, biens ou services (article 45).² Le législateur a pris soin d'étendre ce régime au démarchage pratiqué dans des lieux non destinés à la commercialisation du bien ou du service, notamment à l'occasion de réunions ou d'excursions organisées à cette fin, tout en excluant de son champ certaines activités déjà soumises à une réglementation sectorielle spécifique, ainsi que les ventes itinérantes de produits de consommation courante (article 46).

Le dispositif ainsi institué repose sur une logique protectrice qui intervient au stade de la formation du contrat plutôt qu'à celui de la sollicitation préalable : contrat écrit remis au consommateur, mentions obligatoires prescrites à peine de nullité — identité du fournisseur et du démarcheur, adresse de conclusion, désignation précise de l'objet du contrat, prix global, modalités de paiement (article 48) —, délai de rétractation de sept jours dérogatoire au droit commun des obligations et des contrats (article 49), interdiction de percevoir tout paiement avant l'expiration de ce délai (article 50). L'ensemble de ces règles est, au surplus, déclaré d'ordre public par l'article 44, ce qui prive d'effet toute clause contractuelle contraire.³

Ce régime, pour protecteur qu'il soit une fois le contact établi, ne comporte cependant aucune disposition organisant, en amont, le droit du consommateur à s'opposer par principe à l'appel téléphonique commercial non sollicité, ni, a fortiori, une exigence de consentement préalable à l'appel lui-même. Il présuppose, en somme, une rencontre entre le démarcheur et le consommateur aboutissant — ou susceptible d'aboutir — à un engagement contractuel immédiat, schéma qui correspond imparfaitement à l'activité de téléprospection pure exercée par les centres d'appels marocains pour le compte de donneurs d'ordre établis en France,

¹ L'article 45 de loi n° 31-08 édictant des mesures de protection du consommateur, promulguée par le dahir n° 1-11-03 du 14 rabii II 1432 (18 février 2011), Bulletin officiel n° 5932 du 7 avril 2011.

² RAYMOND Guy, Droit de la consommation, 5e éd., LexisNexis, 2019, spéc. sur le régime du démarchage à domicile et de la vente hors établissement.

³ MARTIN Didier R., Droit marocain de la consommation, Rabat, éd. Al Madariss, pour une présentation d'ensemble du droit marocain de la consommation, incluant le régime du démarchage et de la vente hors établissement.

laquelle ne débouche pas nécessairement, chez l'opérateur marocain lui-même, sur la conclusion d'un contrat.

B. L'apport circonscrit de la loi 09-08 relative à la protection des données personnelles

C'est dans la loi n° 09-08 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel¹ que se trouve la disposition la plus proche, en droit positif marocain, d'un mécanisme de consentement préalable applicable à la prospection commerciale. Son article 10 interdit la prospection directe réalisée au moyen d'un automate d'appel, d'un télécopieur ou d'un courrier électronique, utilisant les coordonnées d'une personne physique qui n'a pas exprimé son consentement préalable, celui-ci étant défini comme toute manifestation de volonté libre, spécifique et informée par laquelle une personne accepte que des données la concernant soient utilisées à des fins de prospection directe.²

La portée de cette disposition se trouve toutefois strictement circonscrite par sa lettre : elle ne vise que l'automate d'appel — c'est-à-dire l'appel automatisé —, le télécopieur et le courrier électronique, à l'exclusion de l'appel téléphonique passé par un opérateur humain, qui constitue précisément le mode opératoire dominant de la téléprospection pratiquée par les centres d'appels marocains. Cette exclusion n'est pas sans conséquence pratique : elle laisse hors du champ de l'exigence de consentement préalable la forme de démarchage la plus répandue et la plus contestée par les consommateurs, qu'ils soient marocains ou français. Par ailleurs, la Commission nationale de contrôle de la protection des données à caractère personnel reconnaît au bénéfice de la personne concernée un droit d'opposition, gratuit, à l'utilisation de ses données à des fins de prospection commerciale³ — droit d'opposition qui relève, par construction, d'une logique d'opt-out et non d'opt-in, et qui se distingue ainsi nettement du mécanisme retenu par le législateur français en 2025.

Il résulte de la combinaison de ces deux textes qu'aucune disposition de droit marocain n'impose, en l'état, à un opérateur de téléprospection établi sur le territoire national un consentement préalable du prospect avant l'émission d'un appel téléphonique commercial. Le

¹ Loi n° 09-08 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel, promulguée par le dahir n° 1-09-15 du 22 safar 1430 (18 février 2009), Bulletin officiel n° 5714 du 5 mars 2009.

² ELKOURI Yasser, « Harmonisation des normes : la loi marocaine 09-08 face au RGPD européen », Village de la Justice, 18 mars 2025 ; voir également EZZIYANI Karima, « La protection juridique des consommateurs au Maroc : une lecture juridique à l'ère du marché libéralisé », in Revue 9anonak, n° 24, avril-juin 2025, sur le rôle du consentement dans la protection du consentement du consommateur marocain.

³ Voir la présentation de la loi 09-08 par la Commission nationale de contrôle de la protection des données à caractère personnel (CNDP), autorité marocaine chargée d'informer, de conseiller, de contrôler et de sanctionner en matière de protection des données personnelles.

droit marocain demeure ainsi, sur ce segment précis, ancré dans une logique d'opposition résiduelle et sectoriellement fragmentée, ce qui contraste avec l'inversion complète du paradigme opérée, sur le marché français, par la réforme du 30 juin 2025.¹

II- Le raidissement du droit français et ses répercussions sur le marché marocain de la téléprospection

A. L'instauration d'un régime de consentement préalable généralisé en droit français

Votée à l'unanimité par l'Assemblée nationale le 27 janvier 2026² avant son adoption définitive le 21 mai 2025 et sa promulgation le 30 juin 2025, la loi relative à la lutte contre les fraudes aux aides publiques est entrée en vigueur le 11 août 2026. Elle insère dans le code de la consommation un article L. 223-1 aux termes duquel un professionnel ne peut démarcher par téléphone un consommateur qui n'a pas préalablement exprimé son accord, l'article L. 223-2 imposant en outre au professionnel, lorsqu'il recueille les coordonnées d'un consommateur, de l'informer explicitement du fait que toute sollicitation commerciale ultérieure suppose son consentement.

Cette réforme opère un renversement complet de la logique antérieure : au système d'inscription volontaire sur une liste d'opposition — matérialisé, depuis 2016, par la plateforme Bloctel — succède un régime de consentement préalable généralisé, dans lequel l'interdiction devient le principe et l'autorisation l'exception. Le service Bloctel a d'ailleurs cessé toute activité le 11 août 2026, son maintien n'étant plus jugé nécessaire par la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes dès lors que le démarchage se trouve prohibé par défaut³. Le consentement exigé doit être libre, spécifique, éclairé et univoque, la charge de la preuve de son obtention pesant sur le professionnel — inversion topique de la charge probatoire qui accentue la portée protectrice du texte. Deux exceptions demeurent : l'appel adressé à un consommateur ayant clairement accepté d'être contacté, et l'appel relatif à l'exécution d'un contrat en cours. Le manquement à ces obligations est sanctionné d'une amende pouvant atteindre 375 000 euros par infraction constatée.

B. La portée extraterritoriale de fait du dispositif français et la vulnérabilité normative du secteur marocain

¹ Sur la distinction doctrinale entre logique d'opposition (opt-out) et logique de consentement préalable (opt-in) en matière de prospection commerciale, voir BAZIN-BEUST Delphine, Droit de la consommation, Gualino, coll. « Mémentos ».

² Assemblée nationale française, séance du 27 janvier 2026, vote à l'unanimité en première lecture de la disposition interdisant le démarchage téléphonique sans consentement préalable du consommateur.

³ Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), communication relative à la cessation d'activité de Bloctel au 11 août 2026, citée in Echos Plus, « Démarchage téléphonique : la loi française fait planer une menace sur 50 000 emplois au Maroc », 13 août 2026.

Le champ d'application territorial de la loi française ne se limite pas aux opérateurs établis sur le territoire national. Dès lors que l'appel est destiné à un consommateur résidant en France et identifié par un numéro français, la réglementation trouve à s'appliquer indépendamment du lieu d'émission de l'appel, ce que facilite au demeurant la possibilité technique d'afficher un numéro français y compris lorsque l'appel provient d'un pays tiers¹. C'est cette logique de rattachement au marché visé — et non à l'État d'établissement du prestataire — qui explique la diffusion des effets de la réforme française bien au-delà des frontières nationales, en particulier au Maroc, où l'externalisation de la relation client emploierait plusieurs dizaines de milliers de personnes.

Les opérateurs marocains de téléprospection se trouvent ainsi placés dans une situation de dépendance normative paradoxale : contraints, en pratique, de se conformer à un standard de consentement préalable qu'aucune norme de droit marocain ne leur impose directement, sous peine de voir leurs donneurs d'ordre français exposés à des sanctions substantielles et, par voie de conséquence, de rompre les relations de sous-traitance qui les lient. Ce mécanisme d'importation indirecte de la norme étrangère — non par la voie de la coercition juridictionnelle, mais par celle de la dépendance économique du marché visé — illustre un phénomène que la doctrine de droit économique qualifie d'extraterritorialité de fait des réglementations de protection du consommateur, phénomène par lequel un État exporte les standards de son marché intérieur sans qu'aucun instrument conventionnel bilatéral ne l'y contraigne.²

Les répercussions sociales de ce basculement se sont vérifiées dès les premières semaines d'application du texte : plusieurs structures ont fermé leurs portes, laissant des salariés sans employeur identifiable ni indemnités, tandis que la saisine de l'inspection du travail ne suffisait pas toujours à débloquent les dossiers les plus sensibles. Si les estimations initiales évoquaient jusqu'à 50 000 emplois menacés³, les évaluations ultérieures les ont ramenées à un maximum d'environ 10 000 postes réellement exposés, une partie de l'activité pouvant être préservée par la mise en conformité des campagnes ou par des redéploiements internes vers d'autres segments de la relation client⁴. Ce constat n'en révèle pas moins la

¹ Sur ce point, voir Jeune Afrique, « Des centres d'appels marocains menacés par la loi française sur le démarchage téléphonique », 11 août 2026, qui relève le développement de l'outsourcing téléphonique vers le Maghreb et l'Afrique subsaharienne francophone permis par cette technique d'affichage.

² THELISSON Eva, « La portée du caractère extraterritorial du Règlement général sur la protection des données », Revue internationale de droit économique, 2019, t. XXXIII, n° 4, p. 501 ; adde DEROUDILLE Alexis, FATAH Farid, « L'extraterritorialité du RGPD dans le contexte du Cloud Act », Revue de l'Union européenne, Dalloz, 2019, n° 630 (juillet-août).

³ Younes Sekkouri, ministre marocain du Travail et de l'Insertion professionnelle, déclarations rapportées in Franceinfo, 12 août 2026.

⁴ Les Inspirations Éco, 28 août 2026, cité in Le360, art. préc.

fragilité structurelle d'un secteur dont la survie dépend directement de l'évolution réglementaire d'un marché étranger, en l'absence de tout cadre normatif national équivalent susceptible d'anticiper une telle mutation.

Conclusion :

L'étude comparée des droits marocain et français du démarchage téléphonique fait apparaître une asymétrie normative significative.¹ Là où le législateur français a opéré, en 2025-2026, un renversement complet du paradigme applicable — passant d'un droit d'opposition facultatif à un consentement préalable généralisé —, le droit marocain demeure structuré autour d'un régime de démarchage conçu pour la relation contractuelle physique (loi 31-08) et d'un dispositif de protection des données personnelles dont le champ, trop étroit, exclut l'appel téléphonique humain (loi 09-08, article 10). Cette asymétrie n'est pas seulement théorique : elle explique, pour une part substantielle, la vulnérabilité dans laquelle se trouve aujourd'hui placé le secteur marocain de la téléprospection, contraint de s'adapter à un standard étranger qu'aucune norme nationale ne lui impose, ni ne l'accompagne.

Trois pistes de réflexion se dégagent de ce constat pour le législateur marocain : l'extension du champ de l'article 10 de la loi 09-08 à la prospection téléphonique réalisée par un opérateur humain, afin d'aligner le standard national sur celui de son principal marché d'exportation tout en dotant le consommateur marocain d'une protection aujourd'hui inexistante ; l'accompagnement réglementaire de la diversification des centres d'appels vers des activités moins exposées aux aléas du démarchage pur ; et le renforcement de l'effectivité du droit du travail à l'égard des salariés confrontés à une fermeture d'entreprise consécutive à un choc réglementaire exogène. À défaut d'une telle adaptation, le droit marocain continuera de subir, plutôt que d'accompagner, les mutations normatives de ses partenaires économiques.

Bibliographie

1. Ouvrages

- BAZIN-BEUST, Delphine, *Droit de la consommation*, Gualino, coll. « Mémentos ».
- MARTIN, Didier R., *Droit marocain de la consommation*, Rabat, éd. Al Madariss.
- PICOD, Yves et PICOD, Nathalie, *Droit de la consommation*, 6e éd., Dalloz, coll. « Cours », 2023.
- RAYMOND, Guy, *Droit de la consommation*, 5e éd., LexisNexis, 2019, spéc. sur le régime du démarchage à domicile et de la vente hors établissement.

2. Articles doctrinaux et contributions scientifiques

- DEROUILLÉ, Alexis et FATAH, Farid, « L'extraterritorialité du RGPD dans le contexte du Cloud Act », *Revue de l'Union européenne*, Dalloz, 2019, n° 630, juillet-août.

¹ Adde EZZIYANI Karima, « La protection juridique des consommateurs au Maroc : une lecture juridique à l'ère du marché libéralisé », in *Revue 9anonak*, n° 24, avril-juin 2025.

- EZZIYANI, Karima, « La protection juridique des consommateurs au Maroc : une lecture juridique à l'ère du marché libéralisé », *Revue 9anonak*, n° 24, avril-juin 2025.
- ELKOURI, Yasser, « Harmonisation des normes : la loi marocaine 09-08 face au RGPD européen », *Village de la Justice*, 18 mars 2025.
- THELISSON, Eva, « La portée du caractère extraterritorial du Règlement général sur la protection des données », *Revue internationale de droit économique*, 2019, t. XXXIII, n° 4, p. 501.

3. Textes législatifs et réglementaires

A. Droit français

- **Loi n° 2025-... du 30 juin 2025 relative à la lutte contre les fraudes aux aides publiques**, insérant notamment les articles L. 223-1 et suivants dans le Code de la consommation français ; entrée en vigueur le 11 août 2026.

B. Droit marocain

- **Loi n° 31-08 édictant des mesures de protection du consommateur**, promulguée par le dahir n° 1-11-03 du 14 rabii II 1432 (18 février 2011), *Bulletin officiel* n° 5932 du 7 avril 2011, notamment art. 45.
- **Loi n° 09-08 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel**, promulguée par le dahir n° 1-09-15 du 22 safar 1430 (18 février 2009), *Bulletin officiel* n° 5714 du 5 mars 2009.

4. Travaux parlementaires et documents institutionnels

- **Assemblée nationale française**, séance du 27 janvier 2026, vote à l'unanimité en première lecture de la disposition interdisant le démarchage téléphonique sans consentement préalable du consommateur.
- **Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF)**, communication relative à la cessation d'activité de Bloctel au 11 août 2026, citée in *Echos Plus*, « Démarchage téléphonique : la loi française fait planer une menace sur 50 000 emplois au Maroc », 13 août 2026.
- **Commission nationale de contrôle de la protection des données à caractère personnel (CNDP)**, présentation de la loi n° 09-08 et informations relatives à la protection des données à caractère personnel.

5. Articles de presse et sources journalistiques

- **Franceinfo**, « L'interdiction du démarchage téléphonique non consenti en France menace les centres d'appels au Maroc », 12 août 2026.
- **Jeune Afrique**, « Des centres d'appels marocains menacés par la loi française sur le démarchage téléphonique », 11 août 2026.
- **Le360**, « Centres d'appels : la nouvelle loi française fait déjà ses premières victimes au Maroc », août 2026, citant *Les Inspirations Éco*, 28 août 2026.
- **Les Inspirations Éco**, 28 août 2026, cité in *Le360*, « Centres d'appels : la nouvelle loi française fait déjà ses premières victimes au Maroc ».
- **Echos Plus**, « Démarchage téléphonique : la loi française fait planer une menace sur 50 000 emplois au Maroc », 13 août 2026.

6. Déclarations et sources citées par la presse

- **SEKKOURI, Younes**, ministre marocain du Travail et de l'Insertion professionnelle, déclarations rapportées in *Franceinfo*, 12 août 2026.
- **Ministère du Travail et de l'Insertion professionnelle**, déclarations rapportées in *Franceinfo*, « L'interdiction du démarchage téléphonique non consenti en France menace les centres d'appels au Maroc », 12 août 2026.

7. Sources institutionnelles en ligne

- **Commission nationale de contrôle de la protection des données à caractère personnel (CNDP)**, présentation de la loi n° 09-08 et informations relatives aux missions de l'autorité marocaine en matière de protection des données personnelles.