

Canal de communication	Régime B2C (Particuliers & Consommateurs)	Régime B2B (Professionnels & Entreprises)	Formalités & Exceptions e-commerce
Courrier électronique (E-mail & Newsletters)	Opt-in obligatoire : consentement préalable, libre, spécifique et univoque (art. L34-5 CPCE). Interdiction des cases précochées (CNIL, Délibération du 3 août 2022, n° SAN-2022-017).	Opt-out de principe : pas de consentement préalable requis si le message a un lien direct avec la fonction/profession ciblée (art. L34-5 CPCE).	Exception client : en B2C, accord non requis pour des produits analogues déjà achetés, avec lien de désinscription direct (art. L34-5 CPCE, CNIL, Délibération du 18 novembre 2020, n° SAN-2020-008).
SMS, MMS & Messageries instantanées	Opt-in obligatoire : accord exprès obligatoire avant tout envoi promotionnel (art. L34-5 CPCE, CNIL, Délibération du 12 janvier 2012, n° 2011-384). Mention STOP SMS obligatoire.	Opt-out si le numéro professionnel est utilisé dans le cadre direct de l'activité commerciale visée (art. L34-5 CPCE).	Les relances de paniers abandonnés par SMS requièrent l'accord exprès de l'internaute s'il n'est pas déjà client (CNIL, Délibération du 23 juin 2022, n° SAN-2022-011).
Automates d'appel & Messages vocaux préenregistrés	Opt-in obligatoire : interdiction totale d'émettre des appels robotisés sans consentement exprès préalable (art. L34-5 CPCE, Tribunal correctionnel d'Agen, 13 juillet 2016, n° 768/2016).	Opt-in obligatoire pour les systèmes automatisés d'appel, même vers les professionnels (art. L34-5 CPCE).	Identification immédiate de l'émetteur obligatoire sous peine de qualification en pratique commerciale trompeuse (Tribunal correctionnel d'Agen, 13 juillet 2016, n° 768/2016).
Téléphone avec opérateur humain	Encadrement strict : consultation obligatoire de la liste Bloctel, interdiction en rénovation énergétique, plages horaires limitées (10h-13h / 14h-20h en semaine) (art. L223-1 C. consom., art. D223-9 C. consom.).	Opt-out : autorisé sur le fondement de l'intérêt légitime de l'entreprise, sous réserve d'informer et de respecter le refus immédiat (CNIL, Délibération du 21 novembre 2019, n° SAN-2019-010).	En B2C, le consommateur n'est engagé qu'après signature écrite ou validation électronique sur support durable (art. L221-16 C. consom.).
Courrier postal (Publipostage papier)	Opt-out de principe : licite sans accord préalable, sous réserve de respecter l'opposition (liste Robinson) (art. L312-9 C. consom.).	Opt-out de principe : licite sur la base de l'intérêt légitime économique (art. L312-9 C. consom.).	Mention obligatoire et très visible rappelant la possibilité et les modalités simples de refus de futurs envois (art. L312-9 C. consom.).