



PRÉFET DU MORBIHAN

*Liberté
Égalité
Fraternité*

COMMUNIQUE DE PRESSE

Vannes, le 29/04/2022

DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE Appel à la vigilance

Démarchage téléphonique : appel à la vigilance des consommateurs

Le service Concurrence, Consommation et Répression des Fraudes de la Direction départementale de la Protection des Populations (DDPP) du Morbihan souhaite mettre en garde les consommateurs contre les pratiques de sociétés qui se présentent au téléphone, comme une administration publique, comme mandatée par la préfecture ou la mairie, pour interroger le consommateur sur les caractéristiques de son logement et, au final lui proposer une prestation (nettoyage ou rénovation énergétique).

Les services de l'État ne démarchent pas les consommateurs au téléphone, quelle qu'en soit la raison.

Les démarcheurs professionnels mal intentionnés appellent au téléphone les consommateurs pour leur vendre des équipements ou des travaux en vue de réaliser des économies d'énergie ou de produire des énergies renouvelables dans leur logement.

Ce démarchage est interdit, y compris auprès des consommateurs non-inscrits sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique de type Bloctel.

Ces sociétés peu scrupuleuses contournent cette réglementation en appuyant leur argumentaire sur la sécurité du logement (présence d'insectes xylophages, sécurité du tableau électrique) ou sur des travaux rendus obligatoires dans le but de ne pas payer des taxes ou autres pénalités.

Dans la plupart des cas, après avoir fixé un rendez-vous par téléphone, un commercial se déplace au domicile du consommateur et lui propose des travaux souvent très onéreux et parfois inutiles. Les consommateurs âgés et isolés sont particulièrement concernés par ces pratiques.

Les services de l'État invitent chacun à la plus grande vigilance et à adopter certains réflexes :

- ne jamais fournir de copie de cartes d'identité, coordonnées bancaires (RIB, numéros de cartes bancaires) ou ordres de prélèvement que ce soit par téléphone, courrier ou courriel.
- ne pas céder à la pression commerciale, des règles de protection du consommateur existent, n'hésitez pas à les faire valoir, notamment :
- exigez une visite technique préalable et la remise d'un devis qui est obligatoire: celui-ci doit être précis et détaillé sur les prix, le contenu des prestations,

Service de la Communication Interministérielle

Tél : 06 71 07 42 57 / 06 03 70 60 57

Mél : pref-communication@morbihan.gouv.fr

Place du Général de Gaulle
56019 Vannes Cedex



- exigez du professionnel un contrat écrit contenant un bordereau de rétractation,
- veillez à ce que votre droit à la rétractation sans frais pendant 14 jours soit respecté. (ne signez pas un document sur lequel une case relative à l'abandon du droit de rétractation serait précochée et n'acceptez pas que les travaux débutent avant l'expiration de ce délai de 14 jours, sinon vous devrez payer la portion des travaux déjà accomplis),
- ne versez aucune somme d'argent avant un délai de 7 jours et exigez une facture.

Le consommateur peut mettre fin à la discussion à tout moment, sans avoir à se justifier ni à signer quoi que ce soit. Si le démarcheur se montre insistant, voire agressif, il convient d'appeler immédiatement les services de police ou de gendarmerie.

En cas de démarchage abusif, notamment présentant faussement le démarcheur comme une administration, et/ou si la société ne respecte pas ses obligations lors de la conclusion du contrat à votre domicile ou fait obstacle à votre droit de rétractation, contactez le service concurrence, consommation et répression des fraudes de la DDPP du département où la société est installée.

Pour plus d'informations sur les aides publiques en matière d'isolation ou un accompagnement technique, contactez un conseiller du réseau FRANCE RÉNOV', service public de la rénovation énergétique.

Pour éviter les appels téléphoniques intempestifs, le consommateur peut s'inscrire gratuitement sur la liste nationale d'opposition au démarchage téléphonique en utilisant le site : www.bloctel.gouv.fr.

Contact - Direction départementale de la Protection des Populations du Morbihan (DDPP)

32 boulevard de la Résistance – 56000 Vannes – 02 97 63 29 45 – ddpp-ccrf@morbihan.gouv.fr

Service de la Communication Interministérielle

Tél : 06 71 07 42 57 / 06 03 70 60 57

Mél : pref-communication@morbihan.gouv.fr



Place du Général de Gaulle
56019 Vannes Cedex