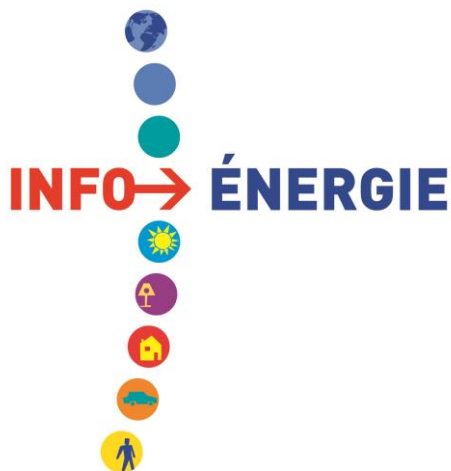


LE DEMARCHAGE COMMERCIAL



Avec l'arrivée du grand froid, les travaux de rénovation énergétique sont de plus en plus nécessaires pour réduire sa facture d'énergie et garder son logement confortable. Cette période est également propice au démarchage commercial réalisé par les entreprises.

Qu'est-ce que le démarchage commercial ? Quels sont les bons réflexes ? Quels sont les recours en cas de signature ?

Zoom sur le démarchage commercial !

Vous ne souhaitez plus recevoir d'appels commerciaux indésirables ?

Inscrivez-vous **dès maintenant** un service simple et gratuit

bloctel.gouv.fr

La liste d'opposition au démarchage téléphonique est ouverte à tous les consommateurs

- 1** J'indique mes numéros de téléphone (fixe/mobile) sur bloctel.gouv.fr*
- 2** Je reçois un courriel dans les 48 heures et je confirme ma demande.
- 3** Mon inscription est effective dans un délai maximum de 30 jours.

Je suis alors protégé(e) contre le démarchage téléphonique abusif*.

* Hors relations contractuelles en cours

* En cas de difficulté d'accès à internet, vous pouvez vous inscrire par courrier à : Service Bloctel 6, rue Nicolas Siret - 10 000 Troyes

© Ministère de l'Économie, de l'Industrie et du Numérique - secrétaire d'État chargé du Commerce, de l'Artisanat, de la Consommation et de l'Économie sociale et solidaire - mai 2016

Qu'est-ce que le démarchage commercial ?

Le démarchage est une activité qui consiste à proposer un service commercial non sollicité par le client. Le démarchage se fait par téléphone ou directement à votre domicile. Cette activité est parfois réalisée de manière « pressante », en poussant le client à signer un contrat inadapté le plus rapidement possible.

Ce type de démarchage est souvent mensonger. Il n'est pas rare d'entendre un commercial annoncer que vous pouvez recevoir une amende de l'état (ex : taxe carbone) si vous ne réalisez pas les travaux qu'il vous propose puisque ceux-ci seraient « obligatoires ».

De plus, les prestations proposées sont souvent accompagnées de crédit à la consommation.

Quels sont les bons réflexes ?

Avant de signer un devis, il est important de suivre quelques recommandations qui pourraient vous éviter de vous mettre dans une situation délicate.

Depuis le 1^{er} juin 2016, l'Etat a mis en place une liste d'opposition au démarchage téléphonique sur laquelle tout consommateur peut s'inscrire gratuitement afin de ne plus être démarché.

L'ESPACE INFO-ENERGIE du Pays d'Artois vous informe !

Décembre 2016

Vous pouvez donc consulter le site internet suivant pour apparaître dans cette liste d'opposition :

<http://www.bloctel.gouv.fr/>

Concernant le démarchage à domicile, la règle d'or est de ne rien signer et rien payer le jour-même. De plus, faites plusieurs devis afin de comparer le coût des différentes prestations, ainsi que la technicité des équipements proposés. Pour cela, votre Espace **INFO-ENERGIE** peut vous aider à comparer les devis.

Pour finir, il est intéressant de travailler avec une entreprise locale. La proximité de celle-ci vous permettra d'échanger davantage sur votre projet. Le service après-vente et la maintenance des équipements seront tout aussi efficaces.

Quels sont les recours en cas de signature ?

Si le devis est signé chez vous, vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours ouvrés.

Pour vous aider dans vos démarches, vous pouvez vous faire accompagner par des associations de consommateurs agréées tel qu'UFC Que Choisir ou le CLCV.

Pour aller plus loin, si les travaux réalisés ne sont pas conformes à ce que vous aviez convenu avec le professionnel, privilégiez un règlement à l'amiable.

Si celui-ci n'est pas possible, signalez la non-conformité des travaux à la Direction Départementale de la Protection de la Population (DDPP).

N'hésitez pas également à faire une déclaration de sinistre à votre assureur.

En conclusion, il est primordial de prendre son temps avant de signer un devis ou bon de commande. Respectez bien les réflexes mentionnés ci-dessus et faites-vous accompagner par des services gratuits tels que votre territoire, les Espaces **INFO-ENERGIE** et les associations de consommateurs.

L'ESPACE INFO-ENERGIE EN BREF

Un Espace Info-Energie est un lieu neutre, objectif, gratuit et indépendant où l'on peut obtenir des informations sur la maîtrise de l'énergie. L'Espace Info-Energie rappelle que le choix et la mise en œuvre des solutions découlant des informations et/ou des conseils présentés par un Conseiller Info-Energie relève de la seule responsabilité du public. Les EIE sont financés par l'ADEME, le Conseil Régional et les collectivités.