



PRÉFET DE LA VIENNE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

COMMUNIQUE DE PRESSE

Poitiers, le 03 juin 2022

Démarchage de travaux à domicile : la préfecture de la Vienne appelle à la vigilance

Chaque année, plus d'une centaine de plaintes et de signalements sont adressés par des consommateurs à la Direction Départementale de la Protection des Populations de la Vienne concernant des pratiques illicites de démarchage.

Qu'est-ce que le démarchage ?

Dans la plupart des cas, après avoir fixé un rendez-vous par téléphone, le démarcheur 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. Bien qu'autorisé, le démarchage à domicile est encadré par une réglementation précise.

Quelles sont les anomalies les plus courantes ?

Les devis ou bon de commande sont souvent imprécis ou mal détaillés sur les prix ou le contenu des prestations. L'entreprise n'est pas toujours bien identifiable. Certains commerciaux repartent avec les documents, sans laisser d'exemplaire à leur client. D'autres font signer un document selon lequel le consommateur demande que les travaux soient exécutés immédiatement afin de contourner le délai de rétractation de 14 jours prévu par la loi. Des aides peuvent être promises alors que les travaux n'y rendent pas toujours éligible le consommateur. Les démarcheurs reviennent proposer de nouveaux travaux, souvent inutiles, alors que le consommateur ne souhaite plus être démarché. Les travaux comportent parfois des malfaçons et obligent à recourir à une autre entreprise pour réparer les dégâts causés.

Quels sont les droits du consommateur ?

Le consommateur peut se rétracter dans un délai de 14 jours à compter de la signature des travaux sans avoir à se justifier, en adressant à l'entreprise le formulaire type de rétractation qui doit obligatoirement être joint au devis/bon de commande.

Aucun paiement ou contrepartie financière (par exemple, un chèque, même non encaissé) ne doit être remis au démarcheur avant un délai de 7 jours à compter de la signature.

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.

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.

Si le consommateur continue à recevoir des appels, il peut le signaler sur le même site Internet en renseignant le numéro de téléphone de l'entreprise ainsi que son identité. Depuis une loi du 24 juillet 2020, il est interdit de démarcher de nouveaux clients pour leur proposer la vente d'équipements ou la réalisation de travaux de rénovation énergétique. En 2022, la Direction Départementale de la Protection des Populations de la Vienne a ainsi infligé une amende administrative de 58 900 euros à l'encontre d'une société qui démarchait par téléphone des consommateurs inscrits sur Bloctel.

Cabinet du préfet

**Bureau de la communication
interministérielle**

Mél anne-laure.jouteux@vienne.gouv.fr



7, place Aristide Briand

86 000 Poitiers



PRÉFET DE LA VIENNE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Qu'en est-il des foires et salons ?

Si le contrat est conclu sur une foire ou un salon, le droit de rétractation de 14 jours n'est pas applicable. Cette information doit apparaître sur le stand du professionnel ET à l'en-tête du contrat.

Quelles sont les précautions à prendre ?

- si j'ai des travaux à effectuer, je fais **réaliser plusieurs devis** et je prends le temps de **comparer les prix** ;
- les prix doivent être **détaillés** le plus précisément possible ;
- si je demande à bénéficier d'aides financières, je ne signe aucun engagement avant d'avoir eu l'accord ferme et définitif de l'organisme financeur ;
- **je ne signe aucun document** si je ne souhaite pas faire de travaux, même si le commercial me dit que ma signature ne m'engage à rien ;
- **je lis attentivement** tous les documents avant de signer ; si j'ai le moindre doute, je ne signe pas ; **je ne demande jamais l'exécution immédiate** des travaux ;
- l'identité du professionnel doit être exempte d'ambiguïté : les documents doivent comporter la dénomination de l'entreprise, sa forme juridique, son numéro d'inscription au registre du commerce et des sociétés, son numéro de TVA le cas échéant, l'adresse du siège social, ses coordonnées téléphoniques et électroniques, les coordonnées de son assureur en responsabilité professionnelle, les coordonnées du médiateur de la consommation dont il dépend pour le règlement des litiges ;
- si les travaux ne me satisfont pas, je ne signe aucun document attestant de la bonne réalisation des travaux (procès-verbal de fin de travaux par exemple) ;
- dans tous les cas, je conserve l'intégralité des documents qui me sont remis et je ne les restitue pas au démarcheur.

Si vous êtes en litige avec l'entreprise à propos des travaux réalisés :

- dans un premier temps, adressez au professionnel un courrier par lettre recommandée avec accusé de réception pour faire part de votre réclamation ;
- si cette démarche est sans effet, contactez le médiateur de la consommation désigné par l'entreprise et dont l'identité et les coordonnées doivent figurer dans ses conditions générales (informations pré-contractuelles) ;
- si le litige n'est toujours pas réglé, il conviendra de saisir les juridictions en recourant aux services d'une association de consommateurs ou d'un professionnel du droit. Vous pouvez également solliciter la protection juridique de votre assurance si cette prestation est prévue au contrat.

Si vous pensez avoir été victime d'une pratique illicite, contactez la Direction Départementale de la Protection des Populations de la Vienne : DDPP de la Vienne, 20 rue de la Providence - BP 10 374 - 86 009 POITIERS (05 17 84 00 04 - Courriel : ddpp@vienne.gouv.fr).

Vous pouvez également signaler ces pratiques sur le site <https://signal.conso.gouv.fr>.

**Cabinet du préfet
Bureau de la communication
interministérielle**

Mél anne-laure.jouteux@vienne.gouv.fr



7, place Aristide Briand

86 000 Poitiers