



## PRÉFET DE LA VIENNE

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

### COMMUNIQUE DE PRESSE

Poitiers, le 22 janvier 2021

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

En 2020, **120 plaintes et signalements** ont été adressés à la Direction Départementale de la Protection des Populations (DDPP) de la Vienne.

##### ↘ Qu'est-ce que le démarchage ?

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.**

Bien qu'autorisé, le démarchage à domicile est encadré par une réglementation précise.

##### ↘ Quelles sont les anomalies les plus courantes ?

Les devis ou bons 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 leurs clients. 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.

Des aides sont promises alors que les travaux n'y sont pas éligibles.

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 obligatoirement 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.blotcel.gouv.fr](http://www.blotcel.gouv.fr)**.

Cabinet de la préfète  
Bureau de la communication  
interministérielle

Mél [anne-laure.jouteux@vienne.gouv.fr](mailto:anne-laure.jouteux@vienne.gouv.fr)



7, place Aristide Briand  
86000 Poitiers



## PRÉFET DE LA VIENNE

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

Si, malgré tout, les appels continuent, il est possible de les signaler sur le même site Internet en renseignant le numéro de téléphone de l'entreprise ainsi que son identité dans la mesure du possible.

Depuis la 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 2020, la Direction Départementale de la Protection des Populations de la Vienne a ainsi infligé une amende administrative de 67 213 € à l'encontre d'une société qui démarchait par téléphone des consommateurs inscrits sur Bloctel.

### ↘ 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 ;
- ✓ 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.

### ↘ Vous pensez avoir été victime d'une pratique illicite ?

Contactez la Direction Départementale de la Protection des Populations de la Vienne aux coordonnées suivantes :

DDPP de la Vienne  
20 rue de la Providence  
BP 10374  
86 009 POITIERS  
05 17 84 00 00  
Courriel : [ddpp@vienne.gouv.fr](mailto:ddpp@vienne.gouv.fr)

**Cabinet de la préfète  
Bureau de la communication  
interministérielle**

Mél [anne-laure.jouteux@vienne.gouv.fr](mailto:anne-laure.jouteux@vienne.gouv.fr)



7, place Aristide Briand  
86000 Poitiers