

Rénovation —
énergétique

La loi anti-démarchage téléphonique abusif fête ses 1 an : le vrai du faux du démarchage téléphonique par Hellio



La réputation du secteur de la rénovation énergétique est entachée depuis plusieurs années par le comportement de certaines entreprises et certains professionnels peu scrupuleux. Pour lutter contre les abus, une loi visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux entrée en vigueur depuis le 1^{er} septembre 2020¹.

À l'occasion du premier anniversaire de cette loi visant à protéger les consommateurs, Hellio, acteur de référence de la maîtrise de l'énergie, revient sur les règles concernant le démarchage, et les sanctions qu'encourent les entreprises.

¹ <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042148119/>.

FP&A - Service Presse Hellio

Céline Gay - 66 route de Sartrouville Bât.2
Parc des Erables - 78230 LE PECQ
Tél : 07 61 46 57 31 - Fax : 01 39 52 94 65
celine@fpa.fr

Hellio

48, rue Cambon - 75001 Paris
Tél. : 01 44 56 67 27
servicepresse@hellio.com
hellio.com



Un démarcheur peut appeler pour proposer des travaux d'économies d'énergie.



FAUX

Depuis le 1^{er} septembre, le démarchage téléphonique est interdit dans certains secteurs comme la vente d'équipements, la réalisation de travaux d'économies d'énergie et la production d'énergies renouvelables.

Un démarcheur ne peut appeler pour proposer des travaux d'économies d'énergie que si le consommateur a demandé à être appelé, ou si une relation contractuelle est en cours.



Les entreprises risquent jusqu'à 375 000 € en cas de démarchage abusif ou d'arnaques.

Depuis la loi du 24 juillet 2020, les sanctions ont été renforcées en cas d'abus dans le cadre du démarchage. Les personnes physiques risquent aujourd'hui jusqu'à 75 000 € et 375 000 € pour les entreprises. Auparavant, ces sanctions ne s'élevaient qu'à 3 000€ et 15 000€ respectivement.

En 2020, 1 500 entreprises ont été contrôlées, 108 ont été sanctionnées pour un total de 4,3 millions d'euros d'amende.



VRAI

FP&A - Service Presse Hellio

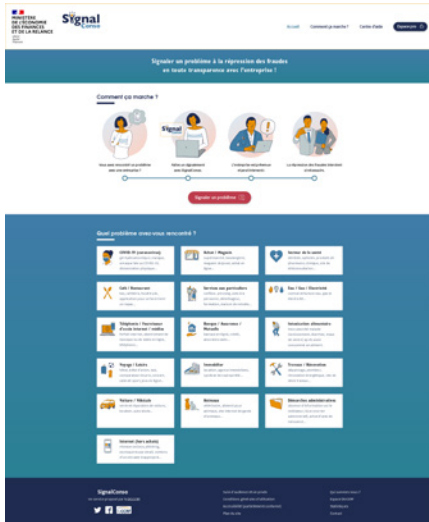
Céline Gay - 66 route de Sartrouville Bât.2
Parc des Erables - 78230 LE PECQ
Tél : 07 61 46 57 31 - Fax : 01 39 52 94 65
celine@fpa.fr

Hellio

48, rue Cambon - 75001 Paris
Tél. : 01 44 56 67 27
servicepresse@hellio.com
hellio.com



FAUX



Il n'y a rien à faire pour se prémunir du démarchage abusif.

Pour ne plus être démarché téléphoniquement par un professionnel avec lequel il n'y a aucune relation contractuelle en cours, il est possible de s'inscrire sur Bloctel². Il s'agit de la liste d'opposition au démarchage téléphonique. L'inscription sur cette liste doit être renouvelée tous les 3 ans.

Si les sollicitations continuent, le consommateur peut remplir un signalement sur Bloctel. Il sera transmis à la DGCCRF³ (Direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la répression des fraudes) qui procèdera aux investigations nécessaires.

Un signalement de l'entreprise peut également être fait sur le service public Signal Conso⁴. L'entreprise sera contactée et si nécessaire, la DGCCRF interviendra.

En cas d'appel ou de SMS douteux, il est possible de réaliser un signalement au 337 000.

Enfin, le consommateur peut signaler sur le site PHAROS⁵ en cas de soupçon d'activité frauduleuse en ligne.

Le démarcheur doit se présenter de façon claire et rappeler au consommateur son droit à s'inscrire sur Bloctel.

La loi de juillet 2020 ne fait pas qu'interdire le démarchage dans le secteur de la rénovation énergétique. Elle impose également aux professionnels réalisant du démarchage pour d'autres secteurs de se présenter de façon claire, précise et compréhensible au téléphone et rappeler au consommateur son droit à s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique Bloctel.

Les entreprises qui réalisent du démarchage téléphonique devront également respecter des jours et horaires au cours desquels les appels téléphoniques de prospection commerciale sont autorisés, définis par un décret d'application de la loi. Ce décret n'a toujours pas été publié.



VRAI



² <http://www.bloctel.gouv.fr>

³ <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf>

⁴ <http://www.signal.conso.gouv.fr>

⁵ <https://www.internet-signalement.gouv.fr/PortailWeb/planets/Accueilinput.action>

Le saviez-vous ?

Le démarchage téléphonique est interdit

Depuis le 24 juillet 2020¹, le démarchage téléphonique est interdit pour certains secteurs : la vente d'équipements, la réalisation de travaux d'économies d'énergie et la production d'énergies renouvelables.

Seules exceptions : si vous demandez d'être appelé et si le démarchage entre dans le cadre d'une relation contractuelle en cours.

Aussi, les démarcheurs doivent informer² les consommateurs de la possibilité de s'opposer au démarchage.

Que faire en cas de démarchage téléphonique ?

1 S'inscrire sur la liste Bloctel pour ne plus recevoir d'appels
www.bloctel.gouv.fr

2 Les sollicitations continuent ? Remplir un signalement sur
www.bloctel.gouv.fr

Il sera transmis à la DGCCRF³ qui procédera aux investigations nécessaires.

3 Signaler au service public Signal Conso
www.signal.conso.gouv.fr
L'entreprise soupçonnée sera contactée et, si nécessaire, la DGCCRF interviendra.

4 En cas d'appel ou de SMS douteux
Signaler au **337 000**

5 En cas de soupçon d'activité frauduleuse en ligne
Signaler sur le site PHAROS⁴
www.internet-signalement.gouv.fr

¹ <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042148119/>

² La députée Delphine Batho a déposé le 18 mai 2021 à l'Assemblée nationale une proposition de loi visant à interdire le démarchage téléphonique, sauf consentement exprès du consommateur.

³ Direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes.

⁴ <https://www.internet-signalement.gouv.fr/PortailWeb/planets/SignalerEtapelInformer!load.action>

Quels risques pour les entreprises qui abusent du démarchage ou arnaquent les consommateurs ?



Jusqu'à 375 000 €
pour les personnes morales
(entreprises)



Jusqu'à 75 000 €
pour une personne physique
(personne agissant pour le
compte d'une entreprise)



1 500 entreprises
contrôlées en 2020



108 entreprises
sanctionnées



4,3 millions
d'euros d'amende

*en 2020



Ce qu'en pense Hellio

Notre volonté est de redonner confiance aux particuliers et aux professionnels dans la rénovation énergétique.

Hellio salue l'augmentation des contrôles dans le secteur de la rénovation énergétique. Les sanctions restent nombreuses, le démarchage étant encore pratiqué de façon illégale.

À propos de Hellio



Engagé depuis 2008, Hellio reste le pionnier du marché des économies d'énergie en France (métropole et Outre-Mer). Hellio, acteur de référence de la maîtrise de l'énergie, ambitionne de permettre au plus grand nombre de maîtriser son énergie : le groupe se démarque par le savoir-faire, l'innovation et la culture métiers de ses équipes sur toute la chaîne de valeur de l'efficacité énergétique. Avec son réseau d'artisans RGE agréés, Hellio œuvre pour simplifier les démarches et apporter des solutions sur-mesure pour tous les consommateurs d'énergie - des particuliers aux entreprises, en passant par les collectivités locales - et ce pour tous les types de bâtiments et leurs équipements.

Indépendant, expert et ancré dans la transition énergétique au quotidien, Hellio prend part à l'effort de relance pour faire de l'énergie de demain, une énergie positive et d'impact, au service de tous.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur www.hellio.com

FP&A - Service Presse Hellio

Céline Gay - 66 route de Sartrouville Bât.2
Parc des Erables - 78230 LE PECQ
Tél : 07 61 46 57 31 - Fax : 01 39 52 94 65
celine@fpa.fr

Hellio

48, rue Cambon - 75001 Paris
Tél. : 01 44 56 67 27
servicepresse@hellio.com
hellio.com