



Le saviez-vous ?

## Le démarchage téléphonique est interdit

Depuis le 24 juillet 2020<sup>1</sup>, 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 informer<sup>2</sup> 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](http://www.bloctel.gouv.fr)

**2** Les sollicitations continuent ? Remplir un signalement sur  
[www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr)

Il sera transmis à la DGCCRF<sup>3</sup> qui procédera aux investigations nécessaires.

**3** Signaler au service public Signal Conso  
[www.signal.conso.gouv.fr](http://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 PHAROS<sup>4</sup>  
[www.internet-signalement.gouv.fr](http://www.internet-signalement.gouv.fr)

## 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.

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

<sup>2</sup>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.

<sup>3</sup>Direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes.

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