

Contre les démarchages abusifs des éco-délinquants

Document téléchargeable sur notre site <http://gppep.org/node/128>

mis à jour le 29 mai 2016

Cela fait partie du rôle normal de certains commerciaux d'essayer de trouver des clients par contact téléphonique, mais pas de n'importe quelle manière ni à n'importe quel prix !

Les éco-délinquants continuent de sévir et de harceler les particuliers au téléphone. Ils annoncent agir pour le compte d'un grand groupe connu ou d'une structure floue avec des noms comportant de grands mots tels que « groupe nationale », « pro », « énergie », « écologie », « bureau d'étude », « promotion » ...

Vous les connaissez, ils vous ont déjà appelé ...

Travaillant dans l'ombre, ce type d'interlocuteur utilise souvent des numéros masqués ou des numéros de portable difficilement traçables.

Si vous soupçonnez un mensonge ou une démarche frauduleuse, il vous suffira de demander les coordonnées précises (adresse physique, n° SIRET, téléphone fixe,...) de la société. Le professionnel qui effectue un démarchage par téléphone a l'obligation de décliner son identité ou l'identité de la personne pour le compte duquel il effectue le démarchage.

Si le démarcheur prétend vous contacter de la part d'une société dont vous êtes client ou fournisseur, il est censé connaître au minimum vos informations clients (date de contrat, n° de contrat,...). Demandez des détails précis avant de répondre. Mais méfiez vous car certaines entreprises, adeptes du démarchage intensif, n'ont pas hésité à recenser les déclarations préalables ou les demandes de permis dans les mairies pour rassembler des détails sur vous et rendre leurs appels plus crédibles.

Certains commerciaux annoncent venir de la part « d'EDF ». Mais qu'il s'agisse d'EDF le fournisseur d'énergie ou d'ERDF le gestionnaire de réseau, aucune de ces sociétés « EDF » ne vend du matériel de production (photovoltaïque, éolien, pompe à chaleur,...) ou ne réalise de prestation de rénovation de l'habitat. Vous pouvez donc être sûr que ce commercial cherche à vous tromper en prétendant être lié au « EDF » qui dispose d'une délégation de service public !

<http://forum-photovoltaïque.fr/viewtopic.php?f=44&t=34118>

NB : Certaines entreprises peuvent avoir un partenariat **commercial** avec « EDF » en ayant acheté une licence commerciale pour obtenir des contacts clients. Mais cela ne leur donne aucune facilité technique pour travailler avec les vraies entités « EDF » ni aucune attestation de compétence spécifique.

Si l'interlocuteur ne répond pas avec suffisamment de précision à vos demandes d'identification, vous n'avez aucune raison de lui fournir la moindre information et encore moins d'accepter un rendez-vous à votre domicile. À moins, bien sûr, que vous ne désiriez le piéger pour transmettre ensuite les preuves tangibles de ces abus à la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés) et à la DGCCRF (Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes)

Pour déposer une plainte à la CNIL : <http://www.cnil.fr/fr/plaintes>

Pour contacter les directions départementales de la DGCCRF ou de QualitEnr :
<http://forum-photovoltaïque.fr/viewtopic.php?p=391263>

NB : Les plaintes à la DDPP (Direction Départementale de la Protection des Populations) doivent être faites dans la circonscription du siège social de l'entreprise, pas dans celui du client / victime.

www.societe.com ou www.bodacc.fr pourront vous aider à trouver la bonne adresse ...

Sinon, pour vous en débarrasser, vous pouvez rappeler à votre interlocuteur que s'il vous contacte sans que vous ne soyez son client, alors que vous êtes en « liste rouge » ou sur la liste d'opposition au démarchage, il commet un délit. Souvent l'interlocuteur raccrochera aussitôt de lui même après cette annonce ...

Si vous avez déjà reçu un commercial suite à ce type de contact et signé quelque chose, il n'est pas forcément trop tard. Attention, même si ce n'est pas indiqué clairement il peut s'agir d'un « bon de commande ». On a pu vous faire signer un « bon pour une étude gratuite » ou une candidature pour un financement « offert ». Dans ces cas, il peut s'agir d'un bon de commande déguisé, le but étant que vous ne pensiez pas à réagir avant la fin du délai de rétractation. Au bout de quelques semaines, le commercial vous rappellera pour vous confirmer que « l'étude est faite conformément à votre commande » et prendre rendez-vous pour la pose que vous aurez commandée à votre insu ...

En cas de doute, contactez l'équipe « litiges » du GPPEP. Elle pourra vous aider à analyser votre dossier et vous conseillera sur la meilleure procédure à suivre. Contactez les par courriel via aide@gppep.org .

Pour de trop nombreux exemples de discours commerciaux mensongers :

<http://forum-photovoltaïque.fr/viewtopic.php?f=43&t=34117>

Il faut savoir en outre que les grands groupes connus ne réalisent jamais de prospection commerciale par téléphone à destination de leurs clients sans les avoir au moins alertés au préalable, qu'il s'agisse d'EDF ou d'autres ...

EDF-OA n'y fait pas exception mais ça ne lui évite pas d'être impliqué, contre son gré, dans un exemple actuel. EDF-OA n'a jamais mandaté le « bureau de recensement national » qui harcèle les producteurs depuis quelques semaines, soit disant de la part de l'OA. « Étonnamment », ce soi-disant bureau national, dont les opérateurs refusent de donner l'adresse, ne connaît pas non plus votre n° de CRAE ni votre date de raccordement qui sont censés être la raison de l'appel. Pour finir d'enlever tout crédibilité à cette usurpation, il est évident qu'EDF-OA, qui reçoit vos factures tous les ans, n'a pas besoin des services d'un pseudo bureau d'étude pour connaître votre installation.

Heureusement, la réglementation évolue peu à peu. La prospection commerciale téléphonique est strictement encadrée par la loi Consommation du 17 mars 2014. Elle vise notamment la réduction des abus des démarchages téléphoniques souvent agressifs et envahissants. Si vous voulez réduire le nombre de démarchages téléphoniques dont vous êtes victimes, vous pouvez vous inscrire sur la liste d'opposition (anciennement Pacitel). Il sera alors interdit à un professionnel honnête de démarcher un consommateur inscrit sur cette liste. Malheureusement, tous ces démarcheurs qui sévissent respectent bien rarement cette réglementation ...

Pour en savoir plus sur les mesures de protection téléphoniques :

<http://www.economie.gouv.fr/vous-orienter/particulier/demarchage-telephonique>

<https://www.service-public.fr/particuliers/actualites/A10436>

<http://forum-photovoltaïque.fr/viewtopic.php?p=391263>

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

Et n'oubliez pas les principes élémentaires « de bon sens » :

- ✓ Ne jamais rien signer lors de la première visite d'un commercial,
- ✓ Faire écrire précisément toutes les promesses orales,
- ✓ Se renseigner, vérifier par soi même les affirmations du commercial,
- ✓ Prendre le temps d'étudier la ou les solutions proposées, les coûts, les gains,
- ✓ Faire plusieurs devis avec des sociétés différentes pour comparer