

Démarchage téléphonique

Ayez le bon réflexe : dites non merci !

Les associations de consommateurs enregistrent une explosion du nombre de litiges liés à la rénovation énergétique ou aux énergies renouvelables : pratiques de ventes frauduleuses avec la complaisance des établissements bancaires qui accordent des crédits....

Alain Bazot, le président de l'association UFC Que Choisir, et deux spécialistes dévoilent les résultats de leur enquête.

Plus de 10 ans après le Grenelle de l'Environnement, et 3 ans après la loi de Transition énergétique pour la croissance verte, l'UFC-Que Choisir fait un constat amer concernant la rénovation thermique des bâtiments : pour le président de l'association, Alain Bazot, ces opérations sont "*perverties par des techniques de vente par démarchage pernicieuses*".

D'après les défenseurs des droits des consommateurs, le phénomène serait en recrudescence entraînant un "*tsunami de litiges*".



Le démarchage serait "massif, généralisé et dangereux" car instaurant une "*relation commerciale inéquitable*" en défaveur du client, néophyte dans les questions d'efficacité énergétique, et incapable de faire des choix éclairés au moment de l'achat. L'association pointe également le rôle des banques, au cœur de ce dispositif, puisque les opérations de démarchage sont généralement adossées à des demandes de crédits. Alain Bazot estime que démarcheurs et établissements bancaires sont des "*compères*" qui jouent de cette connivence au détriment des consommateurs.

Tout un panel de pratiques irrégulières

Evelyne Gobert, présidente de l'UFC-Que Choisir de Sarthe, raconte : "*C'est un nouvel eldorado qui se substitue à celui des opérateurs téléphoniques. Mais les montants sont sans commune mesure*". Sur **871 litiges** enregistrés par l'association en France depuis 2007, le préjudice est estimé a minima à 17 M€, ce qui fait une moyenne de **20.000 euros par dossier**. L'association ajoute : "*Depuis la fin de 2016, en seulement 9 mois, plus de 3,7 M€ de préjudice supplémentaire, soit 21 % du volume total recensé, ont été ponctionnés au détriment des consommateurs, en particulier auprès des personnes les plus vulnérables*".

En analysant un échantillon de tous ces cas, les experts relèvent tout un panel de pratiques frauduleuses : sollicitations répétées voire insistantes confinant au harcèlement, souscription non énoncée de crédit, signatures de documents engageants sous un faux prétexte, subterfuge consistant à se présenter pour un tiers de confiance, absence du bordereau de rétractation obligatoire, bon de commande antidaté, demande irrégulière d'acompte avant la fin du délai légal de réflexion, voire intimidation sur les personnes. "*C'est tout un système qui emprisonne les consommateurs*", résume-t-elle.

La responsabilité des banques mise en cause

Autres problèmes, des travaux qui sont ensuite plus ou moins bien réalisés et qui, souvent, s'avèrent moins rentables que prévu. Des non conformités qui sont principalement rencontrées dans le photovoltaïque (51 % des cas) mais également dans l'isolation thermique (20 %). Les clients se plaignent donc de résultats inférieurs à ce qui a été promis et d'absence de crédit d'impôt car la mention RGE de l'entreprise ne porte pas sur les travaux entrepris... *"L'étude des contrats de crédits montrent que les principaux établissements bancaires y concourent"*, souligne l'UFC-Que Choisir, qui pointe du doigt la responsabilité des organismes de crédit. Mathieu Robin, du service des études ajoute : *"Il y a des défaillances criantes des établissements à contrôler leurs partenaires, en amont et en aval. Les signaux d'alerte ne sont pas suffisamment pris en compte"*. Résultat : l'Eco-prêt à taux zéro est 17 fois moins distribué qu'il ne devrait l'être, car moins intéressant pour les banques. Et toutes les principales sont concernées, BNP Paribas (Cetelem), Crédit Mutuel (Cofidis), Crédit Agricole (Sofinco) et Société Générale (Franfinance).

Le président de l'UFC-Que Choisir, résume : *"La situation n'est pas brillante, elle est même préoccupante. Cela plombe les objectifs de la rénovation thermique"*. Il dénonce ce *"couple infernal entre des démarcheurs sans scrupules et des banques trop peu regardantes"* qui entraîne *"une gabegie économique et une perte de confiance des consommateurs"*. Alain Bazot ne s'étonne donc pas que la rénovation ne prenne pas d'ampleur dans ces conditions. Il appelle les consommateurs à une grande vigilance et publie une liste des dix entreprises les plus souvent signalées dans des cas litigieux (voir encadré) dans un souci de totale transparence. L'association publie également des lettres types pour aider les consommateurs *"à s'en dépêtrer"* mais elle demande surtout aux pouvoirs publics d'assainir les pratiques de démarchage à domicile. *"Il faut changer le cadre juridique de la rénovation. Et cela passe par une responsabilisation accrue des établissements bancaires. Les banques doivent être impliquées face aux devis et propositions de travaux. Elles doivent aussi vérifier s'ils sont réalisés conformément aux engagements. C'est déjà mis en place en Allemagne et ça marche"*.

Les 10 sociétés les plus signalées auprès de l'UFC-Que Choisir en 2017 :

- BT Concept-Eco
- Solution Eco Energie (Soleco)
- Immo Confort
- Technitoit
- Eco Environnement
- Groupe Sweetcom
- Eco Groupage
- Avenir Energie
- HPS Environnement
- Solar Clim System (SCS)

Si vous avez été démarché

Contactez votre Espace info énergie, votre Direction Départementale de la Protection des Populations, une association de consommateur, votre assureur (si vous possédez une assistance juridique).

> Pour tenter de réduire le nombre d'appel, inscrivez-vous à Bloctel, la liste d'opposition au démarchage téléphonique : www.bloctel.gouv.fr