

CABINET  
BUREAU DE LA COMMUNICATION  
INTERMINISTÉRIELLE DE PRÉFECTURE  
POLE INTERMINISTERIEL REGIONAL DE COMMUNICATION

Caen, le 28 mars 2013

## COMMUNIQUE DE PRESSE

### Démarchage à domicile pour la réalisation de travaux liés à l'habitat

La Direction départementale de la protection des populations (DDPP) du Calvados reçoit de nombreuses plaintes à l'encontre d'entreprises de travaux opérant par voie de démarchage téléphonique ou en porte à porte afin de proposer deux principales catégories de travaux d'amélioration du bâtiment :

- économies d'énergie ;
- prévention des risques de dégradation de l'habitat.

La DDPP a vocation à réaliser des contrôles au regard du respect de textes réglementaires issus du Code de la consommation. Elle souhaite informer les consommateurs des points suivants :

#### **Démarchage à domicile :**

Dès lors qu'un engagement (devis, bon de commande) est signé au domicile du client en présence du commercial, les dispositions relatives au démarchage à domicile s'appliquent.

Le bon de commande doit faire notamment apparaître sous peine de nullité le nom de l'entreprise, le nom du démarcheur, le bien ou le service précisément vendu, le prix global à payer, ainsi que les modalités de paiement et l'existence d'une faculté de rétractation. Il doit être daté et signé par le client.

Le client dispose d'un délai de rétractation de sept jours pour revenir sur son engagement, qui doit être envoyée par courrier recommandé avec accusé de réception. Aucune contrepartie financière ne peut être perçue pendant ce délai, ni aucun travaux réalisés.

#### **Crédit à la consommation :**

Lorsqu'un contrat de crédit est souscrit par le client, celui-ci doit en obtenir la copie. Au préalable, une information précontractuelle doit être fournie et une fiche de renseignements remplie.

Si le crédit est affecté au paiement du bien, cela doit être indiqué sur le bon de commande. Le client dispose d'un délai de rétractation relatif au crédit affecté de 14 jours. Attention, le contrat doit être lu attentivement par le client. **Une signature est un acte d'acceptation.**

### **Points de vigilance :**

- **Lors d'une sollicitation téléphonique, il importe de bien se faire présenter la personne qui sollicite un rendez-vous :** identité de l'organisme, objet de la visite. Aucun organisme officiel ne sollicite les particuliers. Aucun bilan thermique n'est obligatoire.
- **Avant de signer, ou lors du délai de rétractation, il est utile de vérifier les informations dispensées par le commercial :** s'agissant des aides existantes et de la rentabilité d'une installation destinée à réaliser des économies d'énergie, prendre contact avec les espaces Info énergie ([www.infoenergie.org](http://www.infoenergie.org)). Pour ce qui concerne la détection des nuisibles et la réalité des risques xylophages, renseignez-vous auprès de la mairie.
- **Il est toujours utile de faire jouer la concurrence et de comparer les offres :** demandez plusieurs devis préalables.
- Attention, **sur les foires et salons**, le droit de rétractation prévu pour le démarchage ne s'applique pas.

**Le client doit demeurer vigilant lorsqu'il s'engage.**

En cas d'éventuel litige, l'absence de règlement amiable nécessitera des démarches relevant en tout état de cause de l'appréciation de la Justice.

### **Contact :**

Estelle Bordet, chef du service protection du consommateur à la direction départementale de la protection des populations du Calvados

02.31.24.98.60

[ddpp@calvados.gouv.fr](mailto:ddpp@calvados.gouv.fr)