

Lutte contre la fraude dans la rénovation des logements

Démarchage téléphonique : une entreprise qui travaille correctement n'a pas besoin d'aller à la pêche aux clients, le bouche à oreille suffit



Lutte contre la fraude dans la rénovation des logements

Comme dans de nombreux départements, les Gersois n'échappent pas aux pratiques déloyales dans le secteur de la rénovation énergétique.

Certains consommateurs subissent un démarchage téléphonique insistant (parfois jusqu'à 10 appels quotidiens) pour des prestations de travaux « isolation des combles à 1 € » par des entreprises qui se réclament souvent d'organismes publics et qui ne respectent pas le service Bloctel (liste d'opposition au démarchage téléphonique à laquelle de nombreux plaignants sont déjà inscrits).

Ces démarcheurs ont des méthodes bien rodées pour abuser des consommateurs :

Ils mentent sur leur qualité en se présentant comme relais des services publics ou des fournisseurs d'énergie ;

Ils font croire que les travaux qu'ils proposent, sont obligatoires et que si ces derniers ne sont pas réalisés les consommateurs seraient dans l'illégalité et s'exposeraient à des sanctions de la part des pouvoirs publics ;

Ils mentent sur leurs réelles intentions commerciales : ce qu'ils présentent comme un engagement pour une simple étude préliminaire, est en fait une commande ferme ;

Ils surévaluent les gains économiques potentiels ou surévaluent les aides ou dispositifs fiscaux dont les consommateurs peuvent bénéficier, les exposant à de mauvaises surprises une fois les travaux réalisés.

Les auteurs de ces pratiques encourent des amendes pouvant aller jusqu'à 1 an d'emprisonnement et 300 000 € d'amende (Article L132-2 du Code de la Consommation).

Les victimes de cette fraude liée à la rénovation énergétique doivent se signaler à la DDCSPP (Direction Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations) du Gers - Contact : ddcspp-ccrf@gers.gouv.fr ou tél : 05 81 67 22 03.

Ce service a reçu depuis le mois de septembre une dizaine de signalements.

Le conseil et l'information des consommateurs est une première réponse parfois suffisante pour mettre fin à ces pratiques qui donnent lieu également à des contrôles par le service CCRF de la DDCSPP32, qui, si l'auteur de la fraude n'est pas dans le Gers, assure le lien avec le service du département concerné.

Les services de l'État sont pleinement mobilisés pour répondre aux interrogations des consommateurs, recueillir des signalements et sanctionner les pratiques illicites.