



UFC-QUE CHOISIR ARGENTEUIL-CERGY

DEPANNAGE, DÉMARCHAGE ET SOLLICITATIONS COMMERCIALES

REPÉRER LES ARNAQUES A FUIR ABSOLUMENT

Nous présentons ci-après les principaux éléments d'information abordés dans les « rendez-vous consommation » que nous organisons sur le sujet « *Dépannage, Démarchage et sollicitations commerciales : repérer les arnaques à fuir absolument* ».

1. Faites-vous dépanner pas arnaquer

Pour tout problème de dépannage urgent (plomberie, électricité, serrurerie, volets bloqués...), nous vous conseillons vivement d'être extrêmement vigilant sur le choix de l'entreprise.

Les numéros d'appel correspondent souvent à des sociétés écrans qui revendent ensuite votre demande d'intervention à des sous-traitants. Nous constatons régulièrement que ces entreprises assurent des prestations à des prix excessifs et dramatisent volontairement la situation dans le seul but de vous soutirer des fonds.

Alors voici quelques conseils pour se prémunir face à ces entreprises peu scrupuleuses :

1) Ne pas céder à la panique

- Tout n'est pas absolument urgent
- Essayez les solutions trucs et astuces
- Parlez-en à vos proches avant de prendre une décision
- Pensez à téléphoner à votre assureur habitation, pour obtenir les coordonnées d'entreprise

2) Anticiper

- Connaître son installation d'eau, d'électricité, déposer un trousseau de clé en lieu sûr...
- Disposer d'un carnet d'adresses
 - ✓ Sur recommandation de votre entourage
 - ✓ Noter les coordonnées des professionnels de votre quartier, de votre ville, ou votre département
 - ✓ vérifier la solidité de l'entreprise : www.infogreffe.fr

- **Pour les dépannages en serrurerie et plomberie.** Le nouveau service proposé par l'UFC-Que Choisir est déployé en Ile-de-France joignable sur :

<https://www.quechoisir.org/service-mes-depanneurs-que-choisir-n75639/>

ou par téléphone : **09 74 73 54 57**

Ce service vous permet une mise en relation rapide et sécurisée avec un artisan. Il est proposé à l'ensemble des consommateurs.

N'oubliez pas d'enregistrer ces références sur votre smartphone.

- **Pour les travaux :** trouver un professionnel qualifié ou certifié www.artisans-du-batiment.com

www.qualibat.com

www.qualifelec.fr

www.qualigaz.com

Rénovation énergétique :

france-renov.gouv.fr

Nous vous conseillons de recourir à leurs services pour tous les travaux de rénovation énergétique

3) Distinguer dépannage et travaux

- Le dépannage c'est :

- ✓ remettre **immédiatement** en état de marche (réparer et non changer)
- ✓ Ou résoudre une situation d'urgence

Le devis ne doit pas dépasser 500 à 800 €.

Vous pouvez signer la mention « je demande l'intervention en urgence et immédiate ».

- Les travaux, ce qui les caractérisent :

- ✓ Il n'y a pas de caractère d'extrême urgence (intervention à partir du lendemain)
- ✓ Les travaux peuvent être plus importants
- ✓ Demander un devis spécifique,
- ✓ Signer si vous êtes d'accord mais **NE SIGNEZ PAS** la mention « je demande l'intervention en urgence et immédiate »
- ✓ Utiliser votre droit à rétractation si besoin (voir ci-après)
- ✓ **NE RIEN PAYER IMMEDIATEMENT**

Rappels :

- Une signature vous engage
- Un acompte est compris entre 30 et 40 % du total
- Régler de préférence par chèque
- Le délit d'abus de faiblesse est difficile à prouver
- Pas de fausse déclaration à la police ou à votre assurance

2. Déjouer les pièges du démarchage à domicile sous toutes ses formes

Les entreprises de démarchage travaillent pour des donneurs d'ordre qui payent à prix fort le rendez-vous obtenu, la commande passée, les renseignements obtenus.

En préambule, ils vérifient votre nom, votre adresse, si vous êtes bien propriétaire, votre âge, etc...informations précieuses.

Les moyens de sollicitations sont multiples : téléphone, porte à porte, les courriels frauduleux, les sites internet trompeurs, les SMS, courriels, téléphones surtaxés, les cyberattaques....

Alors quelles parades face à ce flot de sollicitations ?

1) Le démarchage par téléphone, les bons réflexes :

- Vous ne connaissez pas le numéro, soit ne pas répondre soit demander à être désinscrit du fichier
- Consulter l'annuaire inversé gratuit sur le site www.infosva.org/ pour connaître l'émetteur
- Dire que vous êtes locataire (pour fenêtres...)
- Refuser de vous rendre sur le site internet pour réaliser un devis
- Refuser de confirmer un code par SMS
- S'inscrire sur www.bloctel.gouv.fr (effets limités)

Des avancées cependant :

Les entreprises ont l'interdiction de démarcher lorsqu'il n'y a pas de contrat en cours.

Contrats d'assurance, depuis la loi du 9 avril 2021, souscrire par téléphone un contrat **est interdit**.

Rénovation énergétique, la loi 2020-901 du 24 juillet 2020 interdit le démarchage en matière de rénovation énergétique. Si vous êtes démarché signalez-le sur le site www.bloctel.gouv.fr

- S'inscrire sur la liste orange de votre opérateur (via son site web)
- Les spams vocaux ou spams SMS : les signaler par SMS au **33700** suivi du numéro surtaxé ou sur www.33700.fr

2) Le démarchage à votre domicile

- Vérifier l'identité de votre visiteur sans ouvrir la porte
- Ne jamais recevoir seul quelqu'un que vous ne connaissez pas
- Prendre le temps de réfléchir avant de signer
- Privilégier les adhérents de la Fédération de la vente directe, liste sur www.fvd.fr
- Apposer sur votre boîte aux lettres l'autocollant « stop pub »

3) Les courriels frauduleux

(Exemples : demande des coordonnées bancaires, une personne de connaissance qui vous demande l'envoi d'une somme d'argent pour la dépanner....)

- ne jamais répondre à ces courriels
- Faire un signalement sur www.signal-spam.fr

4) Les sites internet trompeurs

- faire un signalement sur la plateforme Pharos – www.internet-signalement.gouv.fr
- privilégier les sites installés en France et les enseignes connues
- privilégier les commerces adhérents à la Fédération du e-commerce et de la vente à distance liste sur www.fevad.com
- attention aux faux sites administratifs. Les sites officiels se terminent par gov.fr ou .fr

5) L'offre d'épargne ou de crédit

- Informez-vous sur le site www.abe-infoservice.fr

6) Ordinateur bloqué : arnaque au faux support technique

(Réception d'une information annonçant le blocage de l'ordinateur et invitation à appeler ce numéro)

- N'appeler pas ce numéro
- Redémarrer votre ordinateur souvent cela suffit
- Faire un signalement sur la plateforme Pharos : www.internet-signalement.gouv.fr
- Ou appeler info-escroqueries au **0805.805.817**

Rappels :

- **Ne jamais donner vos coordonnées bancaires, numéro de compte ou votre mot de passe**
- Méfiez-vous des paiements via des cartes prépayées et les transferts d'argent instantanés, Western Union.

3. Dénoncer les arnaques

- Pour signaler un litige dans de nombreux domaines :

La plateforme « SignalConso » sur le site <https://signal.conso.gouv.fr>.

Cette plateforme est gérée par la DGCCRF. Le signalement est transmis à l'entreprise ou au prestataire.

La DGCCRF pourra intervenir à la suite de nombreux signalements. Par contre elle ne traite pas les litiges, cela reste du ressort des associations de consommateurs.

- pour les litiges économiques

Contactez la Direction Départementale de la Protection des Populations (relais local de la DGCCRF) du département du siège social de l'entreprise .

Pour le Val d'Oise :

<http://www.val-doise.gouv.fr/Services-de-l-Etat/Presentation-des-services>

- THESEE

Plateforme qui regroupe l'ensemble des sites internet destinés à vous défendre contre toute forme d'arnaque

<https://www.service-public.fr> – Rubrique justice – arnaque sur internet

- faire un signalement sur : www.arnagues-infos.org
Réseau anti-arnaques soutenu par l'UFC Que Choisir

4. Quels sont les droits des consommateurs ?

La loi vous protège : le droit de rétractation, c'est le droit de changer d'avis

- Il s'applique uniquement aux contrats passés en dehors de l'établissement commercial :
 - ✓ à votre domicile (par téléphone, par catalogue, par démarche téléphonique, travaux),
 - ✓ dans une galerie marchande,
 - ✓ dans la rue,
 - ✓ sur internet....
- Obligations d'informer le client : Les indications concernant les délais et modalités de rétractation doivent être écrites en français et en évidence
- Délai :

- ✓ 14 jours francs (hors week-end et jours fériés) à compter de la réception du produit ou de votre accord formel
- ✓ 12 mois si absence d'information sur le délai de rétractation :
- Modalités :
 - ✓ Envoi d'un courrier recommandé avec AR de rétractation
 - ✓ Puis retour de la marchandise en recommandé ou selon les indications du vendeur
- Délai de remboursement : 14 jours à compter de la date de retour
- Le droit de rétractation ne s'applique pas en cas de travaux urgents (c'est-à-dire immédiats) et sur les commandes passées sur les foires et les salons.

Pour toute question et/ou litige, votre association locale reste à votre service

- Vous reçoit sur rendez-vous
- Vous aide à défendre vos droits
- Intervient auprès de la partie adverse
- Saisit le médiateur concerné
- En dernier lieu, si nécessaire, vous aide à saisir le tribunal compétent
- Est en relation avec la DDPP (Direction Départementale de Protection de la Population)

