 UFC-QUE CHOISIR ARGENTEUIL-CERGY

**DEMARCHARGE A DOMICILE**

**DEPANNAGE, SOLLICITATIONS COMMERCIALES OU FRAUDULEUSES**

**REPERER 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 à domicile, sollicitations commerciales ou frauduleuses, 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

https://www.qualigaz-evonia.com/

Rénovation énergétique :

https://france-renov.gouv.fr/

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

1. 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
1. **Les sollicitations commerciales et frauduleuses**

**Déjouer les pièges des arnaques à domicile** **sous toutes leurs formes**

Les moyens de sollicitations sont multiples : porte à porte, téléphone, courriels, sites internet trompeurs, SMS, téléphones surtaxés, faux QR code, cyberattaques….

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.

A ces sollicitations commerciales s’ajoutent des personnes malintentionnées qui masquent leur identité. Ils n’ont qu’un objectif vous faire peur pour vous soutirer de l’argent. Ils réussissent à récupérer vos informations personnelles et vous mettent ainsi en confiance.

**Alors quelles parades face à ce flot de sollicitations ?**

1. **Le démarchage à domicile**

Ne répondez à aucune sollicitation. Une entreprise sérieuse ne viendra pas vous démarcher à domicile.

Aucune administration n’exige des travaux liés à la rénovation énergétique. Et une entreprise ne peut se prévaloir d’intervenir au nom d’une administration.

Pour les fournisseurs Gaz ou électricité ne signer rien, ne fournissez pas de facture et refuser l'accès au compteur

Apposer sur votre boite aux lettres l’autocollant « stop pub »

1. **Le démarchage par téléphone**

Les bons réflexes pour limiter ce flot d’appel :

* Vous ne connaissez pas le numéro, soit ne pas répondre soit demander à être désinscrit du fichier
* Vous identifiez le numéro, **attention**, ce numéro est peut-être falsifié. Exemple le plus fréquent, le numéro de votre banque s’affiche et en fait c’est un faux conseiller qui vous appelle.
* L’arnaque via l’intelligence artificielle (IA), **attention** la voix d’un de vos proches a été clonée
* Consulter l’annuaire inversé gratuit sur le site www.infosva.org/ pour connaître l’émetteur
* Retrouver un numéro surtaxé **:** **https://a.surmafacture.fr/**
* 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.

Elles doivent vous contacter uniquement sur les plages horaires suivantes :

Lundi au vendredi entre 10 h 13 h & 14 h 20 h. (Interdiction les samedi, dimanche et jours fériés).

**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
1. **Les courriels frauduleux**

Ils émanent d’un service public (Trésor Public, CAF….) ou d’un organisme privé ( votre mutuelle, votre banque….).

Ils vous demandent de cliquer sur un lien pour résoudre une situation et ensuite réclament vos coordonnées bancaires ou autres informations confidentielles.

Ils peuvent aussi provenir d’un proche ou ami qui s’est fait pirater sa boite mail.

Nos conseils :

* Vous pouvez, en glissant sur l’adresse de l’expéditeur, voir que celle-ci est fausse. Attention, ce n’est pas toujours le cas, soyez vigilant
* ne jamais répondre à ces courriels, ne pas cliquer sur le lien, ne pas donner d’informations personnelles
* Faire un signalement sur www.signal-spam.fr
1. **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 , 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 gouv.fr ou .fr

1. **L’offre d’épargne ou de crédit**
* Informez-vous sur le site www.abe-infoservice.fr pour vous protégez contre les faux placements financiers.
1. **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
* Ne répondez pas aux sollicitations, faites la démarche vous-même en vous connectant à votre compte client ou à l’application concernée.
* Ou contactez le service client ou votre conseiller directement
1. 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

Contacter 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/ – thème justice – arnaque sur internet

* faire un signalement sur  : www.arnaques-infos.org

Réseau anti-arnaques soutenu par l’UFC Que Choisir

1. **Les services de l’UFC-QUE CHOISIR**

Préserver vos informations personnelles, avec les nouveaux services de l’UFC Que Choisir

* Contre le démarchage téléphonique : **https://www.respectemesdatas.fr/**
* Contre l’exploitation de vos données personnelles par les géants du web

**https://www.jenesuispasunedata.fr/**

1. **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 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)

