

CONSEILS PRATIQUES VIS-À-VIS DES DÉMARCHAGES

Le **récent incendie** qui a touché le département des Landes et plus particulièrement la ville de Biscarrosse, peut avoir causé des **dégâts matériels à votre habitation**.

Dans cette situation, **vous pouvez faire l'objet, en tant que consommateurs, de sollicitations de la part d'entreprises** afin d'effectuer, des expertises, des travaux ou vous vendre des assurances.

Le démarchage à domicile est strictement encadré par la loi. Tout professionnel doit obtenir l'accord explicite du consommateur avant de se rendre à son domicile. En l'absence de cet accord, le démarchage est interdit et peut être sanctionné.

Afin de prévenir la survenue de problèmes supplémentaires, **voici donc 5 conseils qui peuvent vous éviter bien des complications :**

► **Vous avez le droit de refuser un démarchage à domicile** (y compris via un affichage écrit). Si vous exprimez votre refus d'être sollicité de manière claire et sans ambiguïté, l'insistance du professionnel est sanctionnable pénalement.

Les appels téléphoniques non sollicités pour proposer des services d'assurance ou d'expertise sont également interdits, sauf si le consommateur a donné son accord préalable (inscription sur une liste d'opt-in). Les sinistrés sont invités à ne pas répondre aux sollicitations non désirées et à signaler ces pratiques.

► **À compter du 11 août 2026, tout démarchage téléphonique, par sms, par mail ou par le biais des réseaux sociaux, sans recueil préalable du consentement du consommateur est interdit (hors contrats en cours).**

Le démarchage téléphonique est déjà prohibé pour le secteur des travaux de rénovation énergétique et d'adaptation de l'habitat au handicap ou à la vieillesse.

► **La remise d'un devis écrit par le professionnel est obligatoire.**

Exigez un devis et vérifiez que le professionnel qui vous l'a remis est bien déclaré, il doit disposer pour cela d'un numéro de SIRET, dont vous pouvez vérifier l'existence réelle sur internet.

Le devis remis par le professionnel doit notamment mentionner ce numéro SIRET, mais également le décompte détaillé, en quantité et en prix TTC, de chaque prestation, en particulier le taux horaire de la main d'œuvre et le temps estimé, les matériaux ou modèles d'équipements allant être installés, les coordonnées du professionnel, le médiateur de la consommation avec lequel il a signé une convention et une information sur l'assurance de responsabilité professionnelle souscrite par le professionnel.

Si des conditions générales de vente sont présentes au dos du devis, ou vous sont remises en même temps que le devis, lisez-les. Ces conditions générales de vente peuvent contenir des informations très utiles, par exemple la procédure à suivre en cas de litige, ou les coordonnées du médiateur de la consommation compétent en cas de litige.

► **Si vous signez un devis pour accord, à votre domicile et en présence du professionnel, ce dernier doit vous remettre un exemplaire daté du contrat conclu, sur papier ou sur support durable avec votre accord.**

Le devis doit comporter les éléments cités ci-dessus ainsi que l'information relative aux garanties légales des produits installés, lorsque le droit de rétractation existe, les conditions, le délai et les

modalités de sa mise en œuvre. À cette occasion, le formulaire de rétractation doit vous être remis. Le professionnel ne peut, en aucun cas, exiger la prise d'une contrepartie (acompte, chèque, RIB, autorisation de prélèvement...) dans un délai de 7 jours à compter de la conclusion du contrat.

► **Si vous signez un devis pour accord, à votre domicile et en présence du professionnel, vous disposez d'un droit de rétractation de 14 jours, pendant lequel vous pouvez annuler le contrat, sans avoir à vous justifier.**

Pour procéder à une telle annulation, il suffit de le signifier au professionnel de manière claire et sans ambiguïté. Si les travaux revêtent un caractère urgent et qu'il n'est pas possible d'attendre 14 jours, le professionnel doit impérativement recueillir votre accord pour une exécution anticipée, et vous conservez la possibilité de vous rétracter tant que les travaux ne sont pas achevés.

Si l'information relative au droit de rétractation ne vous a pas été transmise, ce délai est prolongé de 12 mois à l'expiration du délai initial.

Si les travaux qui vont être réalisés à votre domicile nécessitent de la part du professionnel une garantie décennale (par exemple, travaux importants d'étanchéité réalisés sur votre toiture), le professionnel a l'obligation de vous remettre, avec le devis, une attestation d'assurance de garantie décennale.

Pour plus d'informations, des fiches pratiques sont en ligne sur le site de la DGCCRF (<https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/>) et sur le site de l'Institut National de la Consommation (<https://www.inc-conso.fr/>).

En cas de doute ou question relativement à un démarchage ou à un contrat de travaux que vous avez conclu, **vous pouvez également joindre le service Réponse Conso, de la DGCCRF, au numéro suivant : 0809 540 550 (appel non surtaxé).**

Si vous subissez des pressions pour signer un devis, ou si un démarcheur refuse de quitter votre domicile, appelez les forces de l'ordre, en composant le 17.

Démarchage à domicile forcé : 1 an d'emprisonnement et 150 000 € d'amende (art. L. 242-7-1 c.consommation) Démarchage téléphonique : amende administrative dont le montant ne peut excéder 75 000 euros pour une personne physique et 375 000€ pour une personne morale. (art. L. 242-7 c.consommation) Défaut d'informations précontractuelles : amendes administratives dont le montant ne peut excéder 3 000€ pour une personne physique et 15 000€ pour une personne morale (art. L. 131-5 et L. 641-1 c.consommation) Remise d'un contrat non-conforme et signé hors établissement : amende administrative dont le montant ne peut excéder 15 000€ pour une personne physique et 75 000€ pour une personne morale. (art. L. 242-10 c.consommation) Défaut de remise de formulaire de rétractation : amende délictuelle d'un montant de 150 000€ (art. L. 242-6 c.consommation) Prise de contrepartie dans un délai de 7 jours : 2 ans d'emprisonnement et 150 000€ d'amende. (art L. 242-7 c.consommation) Non-respect du droit de rétractation : amende administrative dont le montant ne peut excéder 15 000€ pour une personne physique et 75 000€ pour une personne morale (art. L. 242-13 c.consommation)
