

Direction Générale de la Concurrence,
de la Consommation et de la Répression des Fraudes
Madame Virginie Beaumeunier
Directrice Générale
Télédoc 071
59 Boulevard Vincent-Auriol
75703 PARIS cedex 13

Ref : 2021-004

Objet : démarchage abusif pour la rénovation énergétique Interprétation de la loi

Paris, le 26 Mars 2021

Madame la Directrice Générale,

Vous avez le 27 janvier 2020 réuni avec Madame Agnès Pannier-Runacher des professionnels intervenant de la filière des travaux de rénovation énergétique pour les actions des Certificats d'Economies d'Energie. Nous vous avons fait part du déficit d'image subi par les professionnels qualifiés du fait des campagnes de démarchage abusif auprès des consommateurs. Votre engagement sur ce sujet s'est traduit dans la loi publiée le 25 juillet 2020. La situation s'est assainie même si depuis certains acteurs persèverent dans ce type d'action.

Le 19 mars dernier, sur son site internet, votre instance a mis en ligne une déclaration qui interpelle et inquiète les membres de notre Syndicat professionnel (plus de 200 entreprises qualifiées spécialisées dans le domaine des actions en faveur des économies d'énergie).

En effet, ce communiqué précise : « *La DGCCRF rappelle que le démarchage téléphonique dans le secteur de la rénovation énergétique est strictement interdit, même si le consommateur n'est pas inscrit sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL et même s'il a pu donner son consentement pour être rappelé au téléphone.* ». Cette dernière partie de phrase nécessite selon nous une précision, son application peut largement déborder le cadre du démarchage abusif et cette phrase a provoqué chez nos adhérents de nombreuses réactions.

En effet, les professionnels du bâtiment, afin de satisfaire la demande de leurs clients et permettre de leur répondre dans les délais voulus, disposent de site internet dédié à leur société à partir duquel les clients potentiels font leur demande de rendez-vous directement par voie informatique (dans une rubrique spécifique contact) en donnant les éléments d'identité permettant d'être rappelés par l'entreprise qui leur fixe le rendez-vous en vue d'établissement du devis de travaux. Il s'agit d'une démarche volontaire du particulier qui apprécie particulièrement de pouvoir librement prendre rendez-vous en ligne.

Nos membres s'inquiètent donc que leur processus mis en place depuis des années puisse être assimilé à l'interdiction citée ci-dessus.

Nous vous serions reconnaissants de bien vouloir clarifier et préciser qu'un consommateur qui fait lui-même une demande de rendez-vous sur le site internet d'une société du bâtiment spécialisée dans les travaux n'est pas assimilé aux pratiques interdites du démarchage abusif. Cette précision portée sur votre site serait de nature à lever l'inquiétude d'un grand nombre d'entreprises.

Vous remerciant pour l'attention que vous porterez à ce courrier et restant à votre disposition,

Je vous prie de croire, Madame la Directrice Générale, à l'expression de mon profond respect.

Edouard Barthès

Président



Portable Edouard Barthès : 0674701213

Secrétaire générale Symbiote Sylvie Charbonnier : 0681488584