

Démarchage pour les Contrats Gaz et Electricité

Date : 13/12/2022

1. Introduction

- Présentation de l'équipe et des missions du Pôle Info Senior Nord (cf Plaquette)
- Introduction de la thématique.

2. CTRC PACA : Centre Technique Régional de la Consommation

Intervenante : Emna Zghal, Directrice et juriste du CTRC PACA : 23, rue du Coq 13001 MARSEILLE Tél : 04 91 50 27 94 contact@ctrc-paca.org site : <http://www.ctrc-paca.org/>

Association loi 1901 sans but lucratif, c'est le seul outil technique en réseau avec l'Institut National de la Consommation au service des associations et des consommateurs.

Les adhérents sont exclusivement des délégations départementales des associations de consommateurs nationales pour la plupart, ou départementales.

Nous n'avons pas d'adhérents particuliers, ce qui explique que nous ne recevons pas les consommateurs. Nous les dirigeons vers les organisations départementales ou locales de la région PACA :

- l'AFOC (Association Force Ouvrière Consommateurs),
- la CGL (Confédération Générale du Logement),
- la CLCV (Consommation Logement et Cadre de Vie),
- Familles de France,
- UDAF,
- l'INDECOSA ;

3. Présentation de l'INDECOSA CGT 13 :

Intervenante : Geneviève Victoréro site <https://indecosa.fr/>

Association pour l'INformation et la DEfense des COnsommateurs Salariés (mais aussi retraités, demandeurs d'emplois, étudiants...) vous accompagne dans vos démarches lorsque vous êtes exposés à un litige (santé, téléphonie, denrées périmées, location... et depuis peu spécialisé dans les litiges liés au logement).

4. La loi Energie-Climat :

La loi Energie-Climat du 8 novembre 2019 prévoit, en son article 63, la fin des tarifs réglementés de vente du gaz naturel. Cela fait suite à la décision du Conseil d'État du 19 juillet 2017 qui avait jugé que les dispositions réglementaires relatives aux tarifs réglementés de vente du gaz naturel étaient contraires au droit communautaire.

Deux dates à retenir :

- 20 novembre 2019 : Arrêt de la commercialisation des tarifs réglementés du gaz naturel.
- 30 juin 2023 : Extinction des contrats de gaz naturel aux tarifs réglementés pour les clients particuliers, les syndicats de copropriétaires et les propriétaires uniques d'un immeuble à usage principal d'habitation. Les contrats existants restent valables jusqu'à cette date.

5. GAZ de France réglementé, ce que cela signifie :

Les tarifs réglementés du gaz naturel de France sont fixés par les pouvoirs publics, à savoir l'Etat (ministre de la Transition écologique et solidaire et ministre de l'Economie), après avis de la Commission de Régulation de l'Energie (CRE).

A contrario, les offres de marché sont librement définies par les fournisseurs. Il existe une dizaine de fournisseurs.

6. Comment faire pour quitter le tarif réglementé du gaz et changer d'offre ?

La loi Energie-Climat prévoit que la Direction Tarif Réglementé vous informe du calendrier et des modalités d'extinction des contrats. Notamment, vous avez déjà reçu et allez recevoir plusieurs courriers explicatifs d'ici le 30 juin 2023.

Les contrats existants restent valables pour les clients particuliers et les tarifs réglementés continuent de s'appliquer jusqu'au 30 juin 2023, date d'extinction définitive de l'offre aux tarifs réglementés.

Pour changer de contrat, il suffit de choisir votre nouveau fournisseur de gaz naturel et de souscrire à l'offre qui vous convient. Découvrez comment faire en 4 étapes simples.

1/ Je vérifie que j'ai un contrat de gaz naturel au tarif réglementé

Consultez votre dernière facture de gaz. Si le logo "Gaz Tarif Réglementé" (ci-contre) y figure, votre contrat de fourniture de gaz est bien au tarif réglementé.



2/ Je me renseigne sur les offres de marché

Pour connaître les fournisseurs et les offres disponibles sur votre lieu de résidence, vous pouvez :

- consulter la liste des fournisseurs jointe dans le dernier courrier officiel reçu ou consultable en ligne sur le site pour faire un choix éclairé : <https://www.energie-info.fr/comparateurs-et-outils/>
- utiliser le comparateur gratuit et indépendant du Médiateur national de l'énergie,
- accepter d'être contacté par les fournisseurs d'énergie pour qu'ils vous proposent une offre en respectant les règles de prévention (chapitre 10) pour éviter les arnaques.

La loi Energie-Climat et les arrêtés d'application prévoient la mise à disposition des données personnelles des clients aux tarifs réglementés sous réserve de leur consentement. Vous pouvez vous rendre sur votre Espace Client pour faire connaître votre choix.

3/ Je compare les nouvelles offres pour bien choisir

Les pouvoirs publics ont mis en place un comparateur indépendant et gratuit des offres de fourniture de gaz naturel proposées par l'ensemble des fournisseurs d'énergie. Comparez les critères importants pour vous :

- Le prix : comparez la partie fixe (abonnement) et variable (consommation en kWh) en regardant les montants TTC.
- L'évolution du prix : tenez compte des conditions d'évolution des prix prévues par les contrats : "prix fixe", "variable" ou "indexé"...
- Les services complémentaires : analysez les services complémentaires (interlocuteur dédié, modalités de contact, gestion pour les contrats multisites, services d'efficacité énergétique, offres "vertes" ...).

4 / Je souscris et c'est tout !

Une fois votre offre choisie, contactez le nouveau fournisseur de gaz naturel pour souscrire votre contrat de fourniture de gaz naturel auprès de lui.

- Pas de résiliation à faire : votre nouveau fournisseur s'occupera gratuitement de la résiliation de votre contrat actuel. Le passage d'un contrat au tarif réglementé à une offre de marché est sans frais.
- Pas de coupure de gaz : le changement de fournisseur s'effectue sans aucune coupure d'approvisionnement du gaz naturel.
- Pas de changement de compteur de gaz : vous conservez le même compteur.

Et si je ne fais rien d'ici le 30 juin 2023 ? Il ne sera pas possible de rester au tarif réglementé après le 30 juin 2023. Si vous n'avez pas changé de contrat avant cette date, la loi Energie-Climat prévoit de nouvelles conditions de fourniture de gaz qui vous seront communiquées en 2023. Dans tous les cas, il n'y aura pas de coupure de gaz.

7. Chèque énergie :

Face à la hausse des prix de l'énergie, le Gouvernement attribue des aides exceptionnelles pour aider les ménages à payer leurs factures d'énergie.

Comme pour 12 millions de ménages vous avez bénéficié peut-être d'un chèque énergie exceptionnel.

Si vous êtes déjà bénéficiaires du chèque énergie au titre de 2022, vous recevrez un chèque énergie complémentaire de 200 €.

Cela concerne les ménages dont le revenu fiscal de référence par unité de consommation (RFR/UC) est supérieur ou égal à 10 800 € et inférieur à 17 400 €, Vous recevrez un chèque énergie de 100 €. Ce chèque énergie exceptionnel est envoyé automatiquement à partir de fin décembre, sans aucune démarche de votre part.

[VERIFIEZ VOS CONDITIONS TARIFAIRES SUR VOTRE CONTRAT, LE CHEQUE ENERGIE PEUT AVOIR UN IMPACT SUR VOTRE FACTURE !](#)

8. Les différents types d'arnaques « contrat de gaz »

De nombreux consommateurs sont victimes d'arnaques sur leur contrat d'électricité ou de gaz. Ces pièges peuvent venir des professionnels en fourniture d'énergie, ou encore de malfaiteurs et pirates du web. Elles peuvent prendre plusieurs formes : par téléphone, par e-mail, ou encore en face-à-face. Les consommateurs doivent redoubler de vigilance afin d'éviter tout risque avant ou après la souscription d'un contrat d'énergie. Mais quelles sont donc les différentes techniques d'arnaques utilisées par les malfaiteurs ?

Le phishing : l'envoi de mails frauduleux qui peut s'avérer dangereux

Le phishing, ou hameçonnage, est une technique de fraude visant à usurper l'identité de quelqu'un. Généralement, les pirates informatiques volent l'identité d'une autorité compétente, telle que EDF. Ils se font ensuite passer pour un conseiller bienveillant par le biais d'un e-mail. L'objectif est de récupérer des informations personnelles de manière illégale, telles que des coordonnées bancaires, adresses, codes d'accès, ou encore RIB. Ainsi, ils peuvent soutirer de l'argent à leurs victimes sans se faire démasquer.

Généralement, ces messages proposent la mise à jour d'informations relatives à un contrat d'électricité ou de gaz. Ils peuvent ainsi demander des copies des factures d'électricité, du feuillet de gestion, ou encore informer d'un remboursement à venir ou d'un paiement en retard. Attention, les liens envoyés dans les e-mails contiennent souvent des virus et peuvent rediriger vers des sites web peu sécurisés, il est donc très important de ne pas cliquer dessus.

Attention au démarchage, souvent sujet à de nombreuses arnaques

Certains fournisseurs pratiquent le démarchage à domicile afin d'obtenir de nouveaux clients. La démarche habituelle est d'envoyer des commerciaux sonner directement à la porte des particuliers. Ces derniers doivent être vigilants et s'assurer que le fournisseur d'énergie est bien celui qu'il prétend être.

De manière générale, le Médiateur National de l'Énergie recommande de **NE PAS SIGNER DE DOCUMENT SANS ETUDE APPROFONDIE DE SES MODALITES.** Il est néanmoins intéressant de se pencher sur les différents types de démarchage abusif.

Un employé commercial se fait passer pour un fournisseur historique pour une souscription abusive

Un commercial a interdiction de se faire passer pour un fournisseur historique s'il ne l'est pas. Cela constituerait une fraude et dans cette situation il faut veiller à ne donner aucune information confidentielle. Ces personnes se font généralement passer pour des faux agents et techniciens EDF ou Engie. Leur démarche est simple : ils se présentent au domicile visé afin de récupérer frauduleusement le numéro de compteur et résilier un contrat d'énergie.

Certaines entreprises peuvent également utiliser des pratiques illicites afin de vendre un contrat d'énergie. Enfin, des faux artisans peuvent appeler ou se présenter au domicile en prétendant de faux travaux de rénovation énergétique.

Arnaque gaz et électricité : des avis de passage cachant des contrats d'énergie

Il se peut qu'un démarcheur demande à un résident de signer un avis de passage. Il s'agira, alors, de bien vérifier la teneur de ce document ; il peut en effet cacher un contrat d'énergie. Celui-ci engagerait le signataire, en particulier si le démarcheur parvient à se procurer une facture d'énergie ou un RIB de cette personne.

À cet égard, le Médiateur National de l'Énergie recommande de ne signer aucun document avant inspection. Il faudra ne pas se laisser bernier par la précipitation de l'abusif démarcheur face à soi, afin de connaître les tenants et aboutissants du prétendu avis de passage. Dans tous les cas, après signature, un contrat, le délai de rétractation de 14 jours s'applique.

Les estimations à la hausse : le cas de la surfacturation erronée

Les estimations à la hausse peuvent constituer un motif d'arnaque. En effet, lors de la souscription à un contrat d'électricité ou de gaz, un conseiller est chargé de réaliser un devis et d'évaluer la consommation énergétique du client. Différentes puissances de compteur électrique peuvent donc être définies en fonction du type de consommation du ménage.

Si le consommateur change de fournisseur, ce dernier doit s'appuyer sur l'historique de consommation de l'année précédente. Cependant, même si une estimation des consommations électriques est forcément approximative, le prix payé peut parfois être très éloigné de la consommation réelle. Et même si parfois ce phénomène est simplement dû à une saison difficile, il peut s'agir d'arnaques. Pour éviter cela, les agents du gestionnaire réseau de distribution Enedis viennent environ deux fois par an pour réaliser un relevé du compteur électrique.

Une puissance de compteur trop élevée : simple erreur ou arnaque ?

La puissance cumulée de l'ensemble des équipements électriques branchés sur la même installation correspond à une puissance de compteur. La majorité des foyers ont une puissance moyenne de 9 kVa, même si cette dernière peut s'élever à 36 kVa. Parfois, la puissance souscrite n'est cependant pas assez élevée pour supporter les équipements électriques.

Dans cette situation, il est donc nécessaire d'augmenter cette puissance pour éviter les disj

onctages. Il arrive parfois cependant que la puissance sélectionnée soit trop élevée. Le prix de la partie fixe de la facture d'électricité variant en fonction de la puissance du compteur électrique, l'utilisateur payera donc un abonnement d'énergie plus cher que nécessaire.

Dans l'hypothèse où la puissance souscrite manuellement ne correspond pas à la puissance réelle, un changement de puissance peut être exigé auprès du fournisseur. Ce dernier a l'obligation de prendre un rendez-vous auprès d'ERDF pour son client, mais cette opération n'est pas gratuite. La manipulation peut se faire à distance, ou bien nécessiter l'intervention d'un technicien dans le cas d'un changement de compteur.

Le vol ou la non-réception de son chèque énergie

Le chèque énergie est une aide de l'État français permettant aux personnes ayant peu de moyens financiers de payer leurs factures d'énergie. Plus concrètement, ce chèque s'envoie de manière automatique à l'ensemble des foyers bénéficiaires une fois le transfert des dossiers de la part des impôts effectué. Il s'agit donc d'une aide sociale attribuée sous conditions de ressources. Elle est envoyée chez le consommateur tous les ans et les délais varient en

fonction de la situation nationale, et donc de l'état des services postaux. Cependant, il peut arriver qu'un chèque énergie soit perdu ou non reçu.

En cas de non-réception d'un chèque énergie, l'utilisateur a plusieurs possibilités :

- contacter l'assistance en ligne mise en place par le Gouvernement afin de déclarer ce vol ;
- appeler directement le service client par téléphone. Cette démarche peut s'effectuer après 7 jours sans retour du Gouvernement, lorsque la demande en ligne a été faite. Pour cela, il suffit de joindre le numéro vert suivant : **0 805 204 805**.
- En dernier lieu, si la personne est persuadée d'avoir perdu ou de s'être fait voler son chèque énergie, elle peut se rendre sur l'onglet dédié du site internet : "Déclarer perdu/volé". Un recours est ensuite ouvert et après analyse du cas, l'aide peut être renvoyée si les motifs sont jugés valides.

IL EST CONSEILLÉ DE CHOISIR LA DEDUCTION AUTOMATIQUE DU CHEQUE ENERGIE SUR SES FACTURES D'ENERGIE, AFIN D'EVITER TOUT RISQUE DE PERTE OU DE VOL DE CETTE AIDE.

9. Quoi faire en cas de litige ?

9.1 Réglez le litige à l'amiable

Contactez directement le service-client de l'entreprise : En cas de litige, plusieurs démarches peuvent être entreprises avant d'utiliser le recours en justice.

- La première solution en cas de litige est d'essayer de trouver une solution amiable par le dialogue. Pour cela, contactez le service clientèle en exposant votre problème. Ce premier contact peut être fait par téléphone ou par courriel (il peut s'avérer utile - pour la suite éventuelle du litige - de pouvoir conserver une preuve de l'envoi).
- Si ce premier contact n'a pas été satisfaisant, il est alors conseillé d'envoyer une lettre recommandée avec accusé de réception. La lettre recommandée doit comporter l'objet de votre demande, vos coordonnées, votre numéro de client et le numéro de commande.

9.2 Renseignez-vous sur vos droits auprès de la DGCCRF

Lors de cette phase, il peut être utile de vous informer sur vos droits. Pour cela, vous pouvez notamment :

- consulter les fiches pratiques de la direction de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF). Si les réponses ne figurent pas dans l'une des nombreuses fiches pratiques de la DGCCRF, vous pouvez la contacter directement via le formulaire de contact, par téléphone, ou par écrit
- vous pouvez également utiliser la plateforme en ligne Signal conso : <https://signal.conso.gouv.fr/>, qui permet notamment de signaler un problème rencontré dans le cadre d'un achat sur internet. Selon la nature du litige, Signal conso vous permet, une fois votre situation renseignée, de bénéficier de conseils concernant les démarches à entreprendre et d'obtenir des informations relatives à vos droits en tant que consommateur.

9.3 Signal conso : Comment ça marche ?

1. Vous avez rencontré un problème avec une entreprise ?

Vous avez rencontré un problème avec un professionnel, un commerce, en magasin ou sur internet ? En tant que consommateur, vous pouvez le signaler sur la plateforme Signal conso.

Vous n'êtes pas sûr que ce soit un problème? Signal conso vous guide afin de savoir si vous pouvez déposer un signalement. Si ce n'est pas le cas, on vous expliquera pourquoi !

2. Déposez un signalement sur Signal conso ou posez une question à la répression des fraudes.

Signalez le problème (anonymement ou non) ou posez directement votre question auprès d'un agent de la DGCCRF. Dans tous les cas, Signal conso vous oriente et vous conseille.

3. L'entreprise et la répression des fraudes sont informées.

Si vous avez déposé un signalement, Signal conso contacte l'entreprise afin de l'en informer. L'entreprise peut alors vous répondre et/ou s'améliorer, vous serez informés de son action par un email de Signal conso. Si vous avez choisi de transmettre vos coordonnées à l'entreprise, elle pourra vous contacter directement. Si vous choisissez d'interroger la DGCCRF sur vos droits, une réponse individualisée vous sera adressée par mail par un agent de la DGCCRF.

4. La répression des fraudes intervient si nécessaire.

Votre signalement est enregistré dans la base de données de la répression des fraudes (DGCCRF). Les signalements deviennent trop nombreux pour une même entreprise ? Le problème est considéré comme grave par les enquêteurs ? La répression des fraudes peut décider de surveiller ou de contrôler une entreprise grâce à votre signalement.

9.4 Association de défense des consommateurs agréée

Une association de défense des consommateurs a pour missions d'informer, de conseiller et d'aider les consommateurs à régler les litiges de la vie quotidienne. Elle peut agir à titre préventif pour trouver des solutions amiables et a la capacité juridique : Aptitude d'une personne (physique ou morale) à avoir des droits et des obligations et à les exercer elle-même (exemples : droit de conclure un contrat, droit d'agir en justice) de représenter les intérêts privés ou collectifs des consommateurs devant les tribunaux.

Attention, il est nécessaire d'adhérer pour être défendu et entamer une action pour abus de faiblesse, vice de consentement, violence morale ou erreur...

9.5 Les Maisons de la Justice et du Droit (MJD)

Les Maisons de la Justice et du Droit (MJD) ont été créées par une loi de 1998 afin d'assurer dans les quartiers des grandes agglomérations une présence judiciaire de proximité, de concourir à la prévention de la délinquance et à l'aide aux victimes, de garantir aux citoyens un accès au droit dans le cadre de permanences gratuites et confidentielles et de favoriser les modes alternatifs de règlement des litiges du quotidien.

Informations et prise de RDV au 04 84 52 08 81 site : maisondudroit.marseille.fr

10. Reflexe de prévention :

10.1 Démarchage téléphonique abusif, spam vocal ou par SMS : que faire ?

On parle de démarchage téléphonique abusif lorsque vous recevez des appels téléphoniques commerciaux non désirés. Par exemple, une entreprise vous appelle pour vous vendre un abonnement téléphonique ou vous faire réaliser des travaux pour réduire la consommation énergétique de votre logement.

10.2 S'inscrire sur Bloctel : liste d'opposition au démarchage téléphonique

Si vous ne souhaitez pas faire l'objet d'appels téléphoniques commerciaux, vous pouvez gratuitement vous inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique. En vous

inscrivant sur cette liste, les entreprises n'auront plus le droit de vous appeler pour vous démarcher.

Cette démarche se fait gratuitement sur le site Bloctel : <https://www.bloctel.gouv.fr/> ou par courrier postal

LE CONTRAT CONCLU AVEC UN CONSOMMATEUR A LA SUITE D'UN DEMARCHAGE TELEPHONIQUE REALISE EN NE RESPECTANT PAS L'INSCRIPTION SUR BLOCTEL EST CONSIDERE COMME NON VALABLE ET PEUT ETRE ANNULE EN JUSTICE.

10.3 Respecter quelques règles pour faire valoir ses droits aux démarchages :

- L'appel doit être à l'initiative du professionnel
- Ne pas rappeler, il se peut que le numéro soit surtaxé et surtout cela ne constitue plus du démarchage.

Appel surtaxé :

- Numéro à 10 chiffres commençant par 08
 - Numéro à 4 chiffres commençant par 3 ou 6
 - Numéro à 6 chiffres commençant par 118
 - Le numéro appelant doit être professionnel et non masqué
- Attention aux appels frauduleux identifiés, il est recommandé de ne pas donner d'informations à la personne qui vous appelle directement, mais de rappeler le service ou l'établissement avec un numéro de téléphone vérifié provenant d'une source légitime.
- Accepter l'enregistrement de l'appel
 - Le démarcheur doit être clair précis, communiquer son identité et préciser la nature commerciale
 - Vérifier si ce professionnel n'est pas déjà inscrit sur la liste d'opposition de Bloctel (passible d'amende)
 - Ne pas communiquer son numéro de téléphone
 - Si un contrat est déjà en cours avec le professionnel, celui-ci ne doit vous solliciter pour une modification du contrat
 - Si appels incessants, constituer un dossier avec le nom et le secteur d'activité du professionnel, son numéro d'appel, le nombre d'appel et l'heure d'appel et contacter Bloctel ;
 - Si démarchage à domicile, demander la carte professionnelle
 - Ne signer aucun documents, la signature engage !
- Attention aux signatures électroniques par envoi de code... ne communiquer aucun code ou ne cliquer sur aucun lien même d'information.
- Ne rien payer
 - Ne pas communiquer de RIB, ni sa facture d'énergie (protection de données personnelles), ni son numéro de compteur d'énergie
 - Être attentif à la nature et au motif de l'appel ou de la visite à domicile.
 - Faire valoir son droit de rétractation de 14 jours calendaires (attention le droit de rétractation n'est pas général).

10.4 Mise à disposition des données relatives à votre contrat de fourniture d'énergie :

En application des engagements qu'elle a pris dans le cadre de la décision de l'Autorité de la concurrence n°22-D-06 du 22 février 2022 EDF – GDF est dans l'obligation de mettre à disposition des fournisseurs d'électricité qui en feraient la demande certaines données relatives aux contrats de fourniture d'énergie de ses clients au tarif réglementé de vente. Cette

Compte-rendu réunion d'information

mesure vice à ce que ces fournisseurs d'énergie puissent mener des actions de prospection commerciale et vous proposer des offres.

VOUS AVEZ LA POSSIBILITE D'AUTORISER OU DE VOUS OPPOSER A LA MISE A DISPOSITION DE TOUT OU PARTIE DE CES DONNEES ;

Vous avez ou vous allez recevoir un courrier de votre fournisseur d'énergie de ce type :

Vous avez la possibilité d'autoriser ou de vous opposer à la mise à disposition de tout ou partie de ces données. Le coupon détachable en bas de ce courrier vous permet de nous communiquer votre choix. Vous pouvez le compléter et nous le retourner via l'enveloppe T jointe.

Deux types de données sont concernées par cette mise à disposition :

- a. **Les données d'identité et de contact transmises uniquement avec votre accord :** la civilité, le nom et le prénom, les numéros de téléphone fixe et mobile, l'adresse électronique, l'adresse de facturation, ainsi que l'indication de la présence (ou non) d'un chauffage électrique.
- b. **Les données de votre contrat transmises sauf opposition de votre part :** l'adresse de consommation, le numéro de point de livraison, la puissance souscrite en kVA, le volume annuel de consommation sur les deux dernières années, la dénomination commerciale de l'option tarifaire souscrite et le type de compteur (communicant ou non).

Selon votre souhait pour la transmission des données, vous avez 3 possibilités :

1. Vous souhaitez que **l'intégralité de vos données listées en (a+b)** soient mises à disposition des fournisseurs d'électricité qui en feront la demande ➔ Retournez-nous le coupon ci-dessous, dans lequel vous avez coché la case '**Je donne mon accord à la transmission de ces données...**'.
2. Vous souhaitez que **seules les données de votre contrat listées en (b)** soient mises à disposition des fournisseurs d'électricité qui en feront la demande ➔ vous n'avez pas de coupon à retourner.
3. Vous souhaitez qu'**aucune de vos données** ne soient mises à disposition des fournisseurs d'électricité qui en feront la demande ➔ Retournez-nous le coupon ci-dessous, dans lequel vous avez coché la case '**Je m'oppose à la transmission de ces données**'.

Vigilance si vous y êtes opposé : Il est impératif de retourner le coupon réponse dans lequel vous avez coché la case « Je m'oppose à la transmission de ces données ».
PAS DE REPONSE DE VOTRE PART, VAUT ENGAGEMENT !

Pour information :

Le démarchage à but commercial n'est pas interdit mais règlementé, notamment avec des créneaux de démarchage téléphonique : Les jours, horaires et fréquences pour lesquels le démarchage téléphonique est autorisé sont précisés par un décret du 13 octobre 2022.

Ces dispositions entreront en vigueur le 1er mars 2023.

Les horaires autorisés sont de 10h-13h et de 14h-20h du lundi au vendredi. Interdit samedi dimanche et jour férié ;

Fréquence d'appel autorisé : pas plus de 4 fois /mois ;

Si le consommateur refuse le démarchage téléphonique, le professionnel doit s'abstenir de le contacter pendant 2 mois.

TOUT CONTRAT REALISE EN VIOLATION DE CES DISPOSITIONS A LA SUITE D'UN DEMARCHAGE EST NUL ET SANCTIONNE.

Documents joints :

- Plaquette Présentation des Pôles
- Plaquette de la Maison Départementale de la Justice
- Mis à disposition à la demande un livret « Réflexes seniors : des clés pour être mieux informés »