

Attention aux pratiques commerciales trompeuses

Suite à un démarchage téléphonique, la société X s'est déplacée au domicile de notre adhérente, lui proposant l'installation d'un chauffe-eau thermodynamique pour un montant de 6857 €. Avec la promesse de deux primes, elle donne son accord. Finalement elle apprend qu'une seule prime serait versée. Et ça change tout !

Le 15 février 2024, faisant suite à un démarchage téléphonique, la société PESM est venue au domicile de notre adhérente afin d'effectuer un diagnostic énergétique gratuit. On lui a proposé l'installation d'un chauffe-eau thermodynamique pour un montant de 6857 €.

Notre adhérente a accepté la proposition car elle était couplée avec la promesse de deux primes. L'une de 1200 € (ma prime rénov) et l'autre de 2840 € (prime C2E). Ce qui faisait un reste à charge de 2817 €.

Elle verse un chèque de caution de 2100 €.

Lorsque la société PESM est venue installer le chauffe-eau, notre adhérente leur demande où en sont ses demandes de primes. Réponse de l'entreprise : « finalement, vous n'aurez droit qu'à la prime de 1200 € ».

Notre adhérente leur fait alors remarquer que sans le montant total des primes annoncées, elle n'était pas en mesure de payer l'installation.

Bien-sûr le chèque de caution a été débité dès la date d'expiration du délai de rétractation, et, le 6 mars elle reçoit une « mise en demeure de l'obligation d'exécuter les travaux ».

Dans cette affaire, on remarque que le bon de commande signé par notre adhérente, a été établi, lors d'une visite à domicile obtenue suite à un démarchage téléphonique. Or, l'article L. 223-1 du code de la consommation interdit le démarchage téléphonique concernant la réalisation de travaux en vue d'économie d'énergie. Tout contrat conclu avec un consommateur à la suite d'un tel démarchage téléphonique est nul. Les manquements à cette règle exposent les professionnels à une amende administrative prévue à l'article L.242-16 du code de la consommation.

Par ailleurs, aucune indication n'est portée sur le bon de commande concernant la date de réalisation des travaux qui constitue une information substantielle pour le consommateur.

Enfin, il y a lieu de mentionner que, sur le bon de commande, le montant de la prime dont EDF est à l'origine dans le cadre du dispositif des certificats d'économie d'énergie (CEE) est resté vierge, alors que le commercial a indiqué oralement à notre adhérente, qu'il serait d'un montant de 2840 €, ce qu'elle a noté lors du démarchage.

Nous expliquons que ces manquements sont susceptibles d'être qualifiés de pratiques commerciales trompeuses au sens de l'article L.121-2 du Code de la consommation entraînant les peines prévues à l'article L. 132-2 du Code de la consommation.

En conséquence, nous considérons que les agissements des techniciens commerciaux relèvent de pratiques commerciales trompeuses qui affectent la validité du contrat sur le fondement du vice de consentement entraînant la nullité du bon de commande dont l'entreprise entend se prévaloir.

Les pratiques des techniciens commerciaux pourraient être signalées à Monsieur le Procureur de la République qui apprécierait alors, l'opportunité d'engager des poursuites à l'égard de la société. De même, un signalement pourrait être adressé à la DIRECTION DEPARTEMENTALE DE LA PROTECTION DES POPULATIONS (répression des fraudes).

La nullité du bon de commande signé par notre adhérente étant établie, l'acompte de 2100 € versé par cette dernière devrait lui être remboursé.

Nous demandons alors de bien vouloir envisager une solution en vue d'un règlement rapide de ce dossier. Notre adhérente reste déterminée à faire valoir ses droits et nous l'accompagnerons dans cette démarche.

Si une solution satisfaisante dans un délai raisonnable était proposée, notre dossier sera clos sans autre formalité. **À défaut de réponse dans un délai de QUINZE JOURS**, notre association transmettra le dossier à un de nos avocats afin qu'une procédure judiciaire soit engagée.

A la réception de la lettre argumentée de l'UFC-Que Choisir envoyée par LRAR, la conseillère litige reçoit un appel téléphonique du technicien commercial de la société X... très véhément ...

Finalement, le 22 mars 2024, l'entreprise nous envoie un courrier en réponse à notre lettre, disant avoir pris acte de l'annulation de la commande et nous informant de **l'envoi d'un chèque de remboursement de 2100 €**, ce que notre adhérente nous confirme par mail.

Voilà une fin heureuse qui a donné une grande satisfaction à notre adhérente. Celle-ci nous a vivement remerciés.

MB, conseillère-litiges à l'UFC-Que Choisir de la Vienne