

Droit de la consommation

Tous les samedis, *Var-matin* ouvre ses colonnes à UFC-Que Choisir. Une association particulièrement active dans le grand Est-Var (agglomération de Fréjus-Saint-Raphaël, Dracénie, golfe de Saint-Tropez) pour défendre les consommateurs. Une fois par semaine, elle nous fait part d'une difficulté d'un de ses adhérents. Aujourd'hui, un problème de démarchage gaz, électricité et pose de détecteurs de fumée.

► Les faits

M^{me} D. arrive furieuse à notre permanence de Fréjus. Elle a été démarchée il y a quelques jours vers 18 h à son domicile par un représentant d'un fournisseur de gaz qui lui proposait une offre avec conditions particulières pour la souscription simultanée de deux contrats (gaz naturel et électricité). Notre adhérente, intéressée par cette formule, fait entrer le représentant et signe le contrat. Notre homme, une fois dans la place, exhibe force brochures et articles de loi concernant l'équipement obligatoire de détecteur de fumée à partir du 8 mars prochain. M^{me} D. habite avec sa maman qui est âgée et qui a beaucoup de mal à se déplacer. Des essais sont même faits pour tester la puissance de l'alarme du détecteur ; à savoir si les voisins pourraient entendre

l'alarme. M^{me} D. se laisse convaincre et signe la commande pour un détecteur de fumée au prix de 128 € (pour info prix d'achat en magasin, environ 7€). Le représentant installe le détecteur non sans lui avoir fait signer préalablement une demande express de pose immédiate du détecteur ainsi qu'une lettre de renonciation au délai de rétractation ainsi qu'à toute poursuite envers le poseur. M^{me} D. règle la facture. Le poseur s'en va. À peine est-il parti que M^{me} D. regrette déjà son achat. Dès le lendemain, elle envoie en « recommandé accusé de réception » le bordereau d'annulation de commande. Elle reçoit quelques jours après une réponse extrêmement agressive et de plus menaçante du poseur qui refuse de reprendre son matériel sous prétexte de la lettre de renonciation signée par M^{me} D. M^{me} D. nous précise qu'elle habite dans une HLM.

► Il faut savoir

- **Détecteurs de fumée :** Tous les lieux d'habitation (appartement, maison) devront être équipés d'au minimum un détecteur de fumée normalisé au plus tard le 8 mars 2015. Le détecteur doit être fourni et installé par le propriétaire du logement, que celui-ci occupe son logement ou le mette en location, d'ici le 8 mars 2015.



Le démarchage à domicile :

Le consommateur dispose de 14 jours pour les contrats conclus depuis le 13 juin 2014 (le délai était de 7 jours auparavant) à partir de la conclusion du contrat pour renoncer à son engagement par lettre recommandée avec accusé de réception. Le professionnel doit communiquer au consommateur, avant la conclusion du contrat, un formulaire de rétractation. Toute clause du contrat visant à renoncer au droit de rétractation est considérée comme nulle. Un exemplaire du contrat, daté et signé par le client, doit lui être remis au moment de sa conclusion.

► Notre intervention

Nous informons le fournisseur de gaz des procédés de leur vendeur (sous-traitant). Nous adressons une lettre recommandée au poseur en exigeant le remboursement. Nous prévenons l'office d'HLM afin qu'il mette en garde ses locataires. Nous dirigeons notre adhérente vers la Direction générale de la

concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) afin qu'elle dépose plainte.

► En conclusion

M^{me} D. locataire n'avait en aucun cas à procéder à la fourniture et pose du détecteur puisqu'étant locataire c'est au propriétaire de s'en charger. Notre démarcheur poseur ne pouvait en aucun cas l'ignorer. Par ailleurs, ce démarcheur poseur se sert du nom du fournisseur de gaz historique pour pénétrer chez des personnes confiantes et conclure pour son compte des affaires peu scrupuleuses. Quant à notre fournisseur de gaz, ces méthodes ont été dénoncées par UFC-Que Choisir, mais c'est une autre histoire.

Permanences et contacts

UFC-Que Choisir accueille les consommateurs, tous les jours du lundi au vendredi de 15 h à 18 h dans les locaux situés à la Base nature, 1196 bd de la Mer à Fréjus.
Tél. : 09.63.04.60.44.
L'antenne de Draguignan, au 15 rue de l'Observance est ouverte tous les jeudis de 15 h à 18 h, tél. 04.94.70.44.95.
Site Internet : <http://ufc-quechoisir-var-est.org>.