

## Droits de la consommation

**Tous les samedis, Var-matin ouvre ses colonnes à UFC-Que Choisir. Une fois par semaine, elle nous fait part d'une difficulté d'un de ses adhérents ou. Aujourd'hui, artisan et démarchage...**

► **Attention aux mauvaises surprises**

Monsieur X est démarché par un itinérant qui lui propose de nettoyer les pavés de sa cour pour un prix intéressant de 400 €. Persuasif cet artisan lui explique que ce prix modique (10 € le m<sup>2</sup> au lieu de 20 courants) lui permettra de se faire de la publicité dans le quartier. Notre adhérent déclare « *Il était seul, avec une camionnette ayant le nom de l'entreprise. Il m'a également montré ses bons d'achat du produit, il a mis plus d'une heure à tout passer au pulvérisateur, etc. Maintenant j'ai un doute quant à la qualité et surtout au prix que j'ai payé. Il m'a laissé une carte publicitaire avec son numéro de tél. et un numéro SIRET et... bien sûr le numéro SIRET est faux. Il répond au téléphone, en effet, j'ai rappelé après pour lui demander s'il y avait du chlore dans son produit, car une forte odeur se dégage... il m'a de suite répondu que oui à hauteur de 5 %. Bref, arnaque ou pas, je souhaitais partager cette expérience plutôt désagréable et faire part de ma naïveté.* »

De nombreuses sociétés démarchent actuellement les particuliers pour leur proposer des travaux dits « gratuits » ou

« quasiment gratuits » grâce au « Crédit d'impôt pour la transition énergétique » (CITE) et à l'éco-prêt à taux zéro et autres aides régionales ou locales.

Attention, comme pour les nombreuses arnaques au photovoltaïque vous devez garder à l'esprit quelles que soient les promesses des commerciaux qui vous démarchent qu'il n'y a rien de gratuit ! Pour inciter les particuliers à engager des travaux de rénovation énergétique de leur logement et les aider dans leurs démarches, le gouvernement vient de mettre en place le dispositif « J'éco-rénove, j'économise ». Mais attention ce dispositif est déjà détourné et donne lieu à des pratiques commerciales douteuses de la part de sociétés peu scrupuleuses. Régulièrement nous recevons des personnes qui ont le sentiment d'avoir surpayé un service ou un travail mal fait et le plus souvent notre intervention est limitée dans la mesure où le minimum de précaution n'a pas été pris : absence d'une preuve écrite mentionnant une relation commerciale, absence de renseignement sur l'adresse ou l'identité de l'artisan !

### ► Nos conseils

Un artisan vous démarché et vous suggère de réaliser des travaux, prenez le temps de la réflexion pourquoi prendre le risque d'avoir affaire à un mauvais professionnel, vos dalles, votre toiture, la couleur

de votre portail la hauteur des arbres nécessitent peut-être des travaux mais le caractère urgent n'est pas démontré pourquoi confier sans précaution votre espace privé à des personnes dont vous ne connaissez même pas l'existence avant qu'ils ne frappent à votre porte !

Afin de réduire les risques de conflits notamment sur les vrais faux accords verbaux il faut systématiquement demander un devis pour toute prestation supérieure à 150 €. Ce document doit comporter les mentions suivantes : Date de rédaction ; Le nom et l'adresse de l'entreprise ; Le nom du client et le lieu d'exécution de l'opération ; Le décompte détaillé, en quantité et en prix, de chaque prestation et produit nécessaire à l'opération prévue ; La somme globale hors taxes et toutes taxes comprises, en précisant le taux de TVA ; La durée de validité de l'offre ;

Ce devis doit être établi en double exemplaire et comporter l'indication manuscrite, datée et signée par vos soins : « devis reçu avant l'exécution des travaux ».

### ► Sous la responsabilité du client

Malgré ces observations de bon sens vous avez fait confiance à ce « bon parleur » vous vous êtes engagé sans devis ou sans écrit ou même sans connaître la personne sachez que vous prenez des risques :

Le plus connu est le défaut de



garanties des travaux ainsi que le manque de compétence professionnelle du « travailleur » qui ne sait pas techniquement réaliser les travaux.

Mais le risque le plus grave est, bien sûr, celui de l'accident de cet artisan dont vous ignorez tout sachez que dans certains jugements, des particuliers ont été condamnés à verser une rente à vie aux ayants-droits ! En cas d'une chute d'un toit, d'un arbre ou d'un escalier de votre « visiteur travailleur » demandez à votre assureur ce qui se passerait dans le cas d'un procès ?

Vous serez dans une position juridique bien différente si les travaux confiés à cet artisan ont été entrepris après la signature d'un devis. Au regard de nombreux problèmes rapportés par des adhérents qui s'apparentent souvent à de l'escroquerie ou de l'arnaque nous ne pouvons que répéter que la plus grande prudence s'impose avant de confier un travail dans le cas d'un démarchage à votre domicile.

■ UFC Que Choisir accueille les consommateurs, tous les jours du lundi au vendredi de 14h30 à 17h30 dans les locaux situés à la base nature - 1 196 bd de la Mer à Fréjus, tél. 09.63.04.60.44. site Internet : <http://ufc-quechoisir-var-est.org>.