



ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

Démarchage abusif des seniors vulnérables en matière de rénovation énergétique

Question écrite n° 8804

Texte de la question

M. Jean-François Portarrieu attire l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique sur la protection des personnes âgées vulnérables face au démarchage abusif dans le domaine de la rénovation énergétique de l'habitat. En 2016 a été créé Bloctel, le service gratuit d'opposition au démarchage téléphonique accessible aux consommateurs. La loi du 24 juillet 2020 a permis de mieux encadrer le démarchage téléphonique et de lutter contre les appels frauduleux. Cette loi a amplifié les obligations des entreprises commerciales en matière d'information des consommateurs, a accru les sanctions encourues en cas de non-respect et a introduit l'interdiction sectorielle de prospection au domaine de la rénovation énergétique de l'habitat en vue de la réalisation d'économie d'énergie. Enfin, depuis le 1er mars 2023 est interdit tout démarchage les week-ends, jours fériés et en dehors de certaines plages horaires. Malgré tous ces dispositifs qui vont dans le sens d'une meilleure protection des consommateurs, un double constat s'impose : d'une part, Bloctel et les dispositions légales sont insuffisamment connues des concitoyens, d'autre part les abus et les escroqueries persistent de la part de professionnels peu scrupuleux. Les victimes de ces démarchages abusifs sont trop fréquemment les personnes âgées, souvent isolés socialement et familialement, en situation de perte d'autonomie ou malades. C'est le cas significatif de ce couple d'octogénaires du nord toulousain qui a sollicité M. le député après avoir été démarché abusivement par une société qui leur a fait contracter un équipement de pompe à chaleur et chauffe-eau solaire qui après installation s'est avéré non conforme, qui a obtenu le paiement des aides d'État MaPrimeRénov, qui a déposé le bilan et a contraint ce couple de 82 ans à entamer de lourdes et onéreuses démarches judiciaires. En réaction aux abus de faiblesse, le droit français prévoit certes des sanctions pénales et civiles, mais au prix d'un mal déjà fait, de préjudices matériels et financiers déjà causés et d'un temps long et éprouvant de procédures. Aussi, il souhaiterait savoir quelles mesures sont envisagées par le Gouvernement, en matière d'information, de contrôle, d'obligations et de sanctions, pour renforcer en amont la protection des consommateurs seniors vulnérables en matière de démarchage téléphonique pour la rénovation énergétique.

Données clés

Auteur : [M. Jean-François Portarrieu](#)

Circonscription : Haute-Garonne (5^e circonscription) - Horizons et apparentés

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 8804

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique

Ministère attributaire : [Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [13 juin 2023](#), page 5234

Question retirée le : 11 juin 2024 (Fin de mandat)