

DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

avoir les bons réflexes

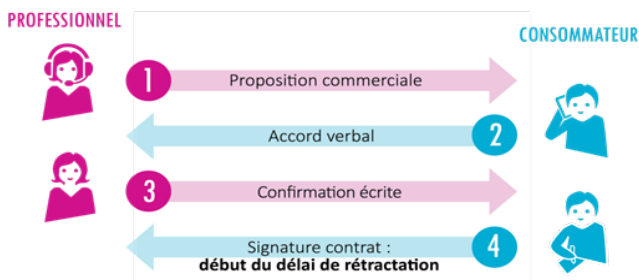


Le démarchage téléphonique ou vente par téléphone, en raison de son caractère intrusif, est encadré par la législation. Les règles qui le concernent sont intégrées au Code de la consommation.

4 ÉTAPES ESSENTIELLES

Lors d'un démarchage téléphonique, 4 étapes essentielles se réalisent entre le professionnel et le consommateur **avant toute signature de contrat** :

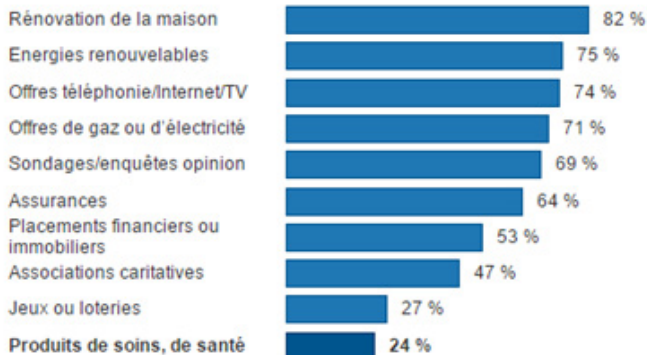
- 1 Le professionnel doit vous indiquer au début de la conversation, son identité et le caractère commercial de l'appel.
- 2 Vous acceptez oralement la proposition commerciale (travaux d'isolation, assurance...).
- 3 Le professionnel doit vous adresser une confirmation écrite de l'offre avec toutes les informations obligatoires (identité du professionnel, prix, description de la prestation...).
- 4 Une fois le contrat signé, vous disposez d'un délai de 14 jours pour vous rétracter, par lettre recommandée avec accusé de réception.



ATTENTION

- >> N'acceptez aucune prestation du professionnel sans avoir eu communication écrite du contrat.
- >> Ne communiquez jamais vos coordonnées bancaires par téléphone.

Les secteurs qui démarchent le plus :
(Source : 60 millions de consommateurs, 2015).



NUMÉROS SURTAXÉS ABUSIFS



-  Attention aux appels trop rapidement raccrochés provenant de numéros que vous ne connaissez pas !
-  Méfiez-vous des messages pré enregistrés vous demandant de rappeler pour un colis ou un gain attractif !
-  Sachez identifier les types de numéros surtaxés : numéros à 10 chiffres commençant par 081-082-089, numéros courts à 4 chiffres commençant par 1 ou 3, numéros à 6 chiffres commençant par 118.
-  Signalez au 33700 les numéros donnant lieu aux abus .
-  En cas de doute sur un numéro que l'on vous invite à rappeler, consultez l'annuaire inversé pour connaître l'entreprise concernée et le prix du service : www.infosva.org.
-  Activez une option de blocage des appels vers des numéros surtaxés proposée par l'opérateur.
-  Si vous êtes sollicité par une entreprise dont vous êtes client, appelez plutôt son numéro habituel.
-  Apprenez à reconnaître la signalétique tarifaire mise en place pour les numéros surtaxés (un prix associé à une couleur) : vert gratuit, gris tarification classique, violet numéro surtaxé.
-  Ecoutez avec attention les messages d'information (sur le tarif appliqué pour la communication, par exemple) fourni par le numéro appelé.
-  Certains fraudeurs basés à l'étranger n'hésitent pas à se faire passer pour de grandes enseignes. Soyez vigilant !

©DGCCRF

▶ POUR ALLER PLUS LOIN
guide "Réflexes seniors : les clés pour être bien informés"

www.mce-info.org/medias/reflexes-seniors-les-cles-pour-etre-bien-informes-2018/



Pour toutes informations complémentaires, contactez une association de défense des consommateurs adhérente à la Mce-Ctrc Bretagne : 02 99 30 35 55 ou 48 Bd Magenta 35000 Rennes
www.mce-info.org



décembre 2019

avec le soutien
financier de :

