

Démarchage de la société Label Energie

Les faits

J'ai été appelé par un centre d'appel restant anonyme le 14 septembre 2023 à 11h (n°0948260882).

Je n'ai pas refusé d'être rappelé pour savoir qui était derrière cet appel ne respectant pas Bloctel, et pour faire ensuite un signalement précis.

J'ai été rappelé le même jour à 16h (n°0184803379) par la société Label Energie, 31 avenue Marie Louise 94210 St Maur des Fossés, SIREN 952248383, société créée début 2023 qui s'occupe des seuls dossiers de rénovation globale.

J'ai fait une signalisation à « Signal Conso ». L'entreprise, craignant sans doute une suite, a fait répondre le 28 septembre maître Cindy Samama, avocat au barreau de Paris, voir page 2.

Commentaire sur le contournement de Bloctel

Cette méthode d'un premier centre d'appel restant anonyme (numéro appelant ne figurant pas à l'annuaire et en général faux), suivi d'un second légal puisque « sollicité », permet de contourner la loi. Le premier appelant est non détectable, le second est hors champ d'application de Bloctel.

Je suis démarché tous les jours, et cette façon de faire est généralisée. Les centres d'appels refusent de s'identifier par un nom et une adresse vérifiables sur internet.

Commentaire sur les aides à la rénovation énergétique

Elles sont multiples (Prime Rénov' de l'ANAH, CEE, aides locales). Les dossiers à remplir sont complexes. Ils ne sont vérifiés qu'après travaux, une fois envoyée la facture.

J'ai ainsi isolé ma toiture fin 2022. La facture a été refusée à la fois côté ANAH et côté CEE pour des raisons de forme. J'ai obtenu finalement un accord de Carrefour (CEE), mais le recours fait par lettre recommandée (forme exigée, aucun contact possible) auprès de l'ANAH a fait l'objet, six semaines après, d'un accusé réception me disant qu'une non-réponse dans les deux mois équivaldrait à un refus. Je pourrais alors engager une procédure auprès du tribunal administratif. Évidemment, je n'ai pas eu de réponse, je n'ai pas eu les 3000 € « promis ».

Le seul résultat des aides de l'État est de faire monter les prix (charge administrative des artisans, effet d'aubaine), et de générer une intense activité d'entreprises qui cherchent des prospects (démarchage téléphonique), les revendent à des entreprises douteuses (en manque de clients) et changent souvent de nom / adresse.

Au lieu de supprimer ces usines à gaz administratives (Primes Rénov' et CEE) qui ont prouvé leur inefficacité et leur malfaisance, l'État augmente considérablement en 2024 les moyens humains et financiers du ministère de la transition énergétique.

"Cher Monsieur, Je me permets de vous écrire en qualité de Conseil de la société LABEL ENERGIE et viens vers vous dans le cadre du dossier cité en référence relatif à l'avis que vous avez déposé sur le site signal.conso, qui n'a pas manqué de surprendre ma cliente. En effet, vous avez précisé avoir reçu un premier appel d'un centre d'appel se disant être "France Rénov Habitat », suivi d'un autre appel à 16H de la société « Label Energie » qui s'occupe des dossiers de rénovations. Sauf erreur de ma part, je ne constate aucune infraction dont ma cliente pourrait répondre. Je me permets de vous préciser que l'article 1 du Décret n° 2022-1313 du 13 octobre 2022 relatif à l'encadrement des jours, horaires et fréquence des appels téléphoniques à des fins de prospection commerciale non-sollicitée dispose que : « Après l'article R. 223-8 du code de la consommation, il est inséré un article D. 223-9 ainsi rédigé : « Art. D. 223-9. - La sollicitation d'un consommateur par voie téléphonique à des fins de prospection commerciale, y compris celle visée à l'article L. 223-5, n'est autorisée d'une part que du lundi au vendredi, sauf lorsque ces jours sont fériés en application de l'article L. 3133-1 du code du travail, et d'autre part seulement de 10 heures à 13 heures et de 14 heures à 20 heures, ces heures correspondant à celles du fuseau horaire du consommateur. « Toutefois, le professionnel ou une personne agissant pour son compte peut solliciter par voie téléphonique un consommateur en dehors de ces jours et de ces plages horaires s'il a obtenu le consentement exprès et préalable du consommateur et qu'il peut l'établir. « Il est interdit à un même professionnel, directement ou par l'intermédiaire d'un tiers agissant pour son compte, de démarcher ou de tenter de démarcher téléphoniquement un même consommateur plus de quatre fois au cours d'une période de trente jours calendaires. Cependant, lorsque le consommateur refuse ce démarchage lors de la conversation, le professionnel s'abstient de le contacter ou de tenter de le contacter par voie téléphonique avant l'expiration d'une période de soixante jours calendaires révolus à compter de ce refus. » Ce décret encadre donc les règles de démarchages téléphonique à savoir notamment les horaires, le nombre d'appel.... Sauf erreur, la société LABEL ENERGIE ne vous a pas contacté à plusieurs reprises et est resté dans le cadre légal, vous appelant une seule fois à 16H, un jour de semaine. Cependant, ma cliente a tenu à vous répondre ne comprenant pas les raisons de votre message, et vous confirme qu'elle ne vous contactera plus. En tout état de cause, je vous confirme que ma cliente n'a commis aucune infraction mais souhaitait répondre à votre avis. Ma cliente s'inscrit dans une démarche de vouloir être en conformité permanente avec la loi de la façon la plus stricte possible. La société LABEL ENERGIE veille à l'information du consommateur et à la loyauté des échanges. J'espère avoir pu répondre à vos interrogations. Je vous prie d'agréer, Monsieur, l'expression de mes sentiments distingués. Cindy SAMAMA"