



Démarchage abusif :

Quelle conduite tenir ?



Qui reconnaît-on un démarchage suspect ?

1/2

Envoi massif et sans ciblage des gestionnaires d'ERP (y compris administrations)

de courriers

ET DE LA MER / MINISTÈRE DU LOGEMENT ET DE L'HABITAT DURABLE

A quoi reconnaît-on un démarchage suspect ?

2/2

- **Un message anxiogène :**
 - Rappel sommaire des obligations et détail des sanctions administratives et pénales encourues
 - Affichage d'une date limite de dépôt arbitraire (ex : 30 décembre 2016)
- **Un démarchage pour ferrer le destinataire :**
 - Des propositions de solution :
 - Un numéro de téléphone
 - Un service d'assistance téléphonique
 - L'évocation d'un diagnostic
- **Un harcèlement méthodique** du gestionnaire une fois qu'il s'est manifesté
- Des **prix exorbitants** pour des prestations au mieux inexistantes, au pire qui induisent en erreur

J'ai été démarché. Que faire?

- **Cesser de répondre aux sollicitations**
 - Ne pas décrocher aux appels, quand bien même insistants
- **Consulter www.accessibilite.gouv.fr pour en savoir plus sur**
 - Les obligations d'un ERP en matière d'accessibilité
 - Les démarches pour se faire dédommager

J'ai été abusé. Que faire?

- **J'ai été abusé et je suis lésé**
 - j'ai payé pour une prestation inexistante ou insatisfaisante
- **Il faut demander à la société le remboursement**
 - certaines le font.
- **Il faut se signaler à la direction départementale de la protection des populations (DDPP) de son département**
 - pour dénoncer les faits de démarchage abusif
 - en détaillant ce qui s'est produit
 - en joignant toutes les pièces relatives au litige dénoncé.
- **Il n'est pas utile que je porte plainte dès lors que**
 - Je me suis signalé à la DDPP. En cas de saisine d'un procureur ou d'un juge par la DDPP, son signalement à cette dernière équivaut à une plainte.
- **Je me porte partie civile**
 - Agfac et Ad'AP.org : des procédures contentieuses ont été rédigées et adressées respectivement au procureur de la République près le TGI de Paris et au procureur de la République près le TGI de Lyon.
 - Je me fais connaître auprès du tribunal concerné



FIN



MINISTÈRE DE L'ENVIRONNEMENT,
DE L'ÉNERGIE ET DE LA MER
www.developpement-durable.gouv.fr

MINISTÈRE DU LOGEMENT,
ET DE L'HABITAT DURABLE
www.logement.gouv.fr