



MINISTÈRE  
DE L'ÉCONOMIE,  
DES FINANCES  
ET DE LA RELANCE

Liberté  
Égalité  
Fraternité



## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Paris, le 17/11/2021

### **Démarchage téléphonique dans le secteur de la rénovation énergétique : une enquête de la DGCCRF conduit à prononcer deux amendes de plus de 460 000 euros et 65 000 euros**

***Pour mettre fin aux pratiques agressives de démarchage téléphonique, la loi du 24 juillet 2020 visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux a posé le principe d'une interdiction de tout démarchage téléphonique dans le secteur de la rénovation énergétique. A la suite de nombreux signalements de consommateurs, les services de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) ont enquêté sur les pratiques de deux sociétés, la SARL ALMATYS et la SARL NRGIE CONSEIL, soupçonnées de contrevenir à cette interdiction. Les pratiques relevées ont conduit le directeur départemental de la protection des populations d'Ille-et-Vilaine à prononcer le 18 octobre 2021 une amende de près de 460 000 euros à l'encontre de la SARL ALMATYS et une amende de près de 65 000 euros à l'encontre la SARL NRGIE CONSEIL.***

La société ALMATYS, qui proposait la vente de biens et la fourniture de prestations susceptibles de générer des économies d'énergie (pompes à chaleur, ballons thermodynamiques), est sanctionnée pour avoir démarché plusieurs centaines de milliers de consommateurs par voie téléphonique entre octobre et novembre 2020, en violation de l'article 3 de la loi n°2020-901 du 24 juillet 2020, interdisant le démarchage téléphonique dans le secteur de la rénovation énergétique.

La SARL NRGIE CONSEIL, qui proposait la vente de biens et la fourniture de prestations susceptibles de générer des économies d'énergie (pompes à chaleur, couverture de toit, dépannage d'installations photovoltaïques), est sanctionnée pour avoir démarché plusieurs dizaines de milliers de consommateurs par voie téléphonique en janvier 2021, en violation du même article.

Les services de la DGCCRF sont pleinement mobilisés pour assurer le respect de l'interdiction du démarchage téléphonique dans le secteur de la rénovation énergétique. En 2020, la DGCCRF a contrôlé plus de 1 500 établissements au titre du respect des dispositions encadrant le démarchage téléphonique. Ces contrôles ont conduit la DGCCRF à sanctionner 108 démarcheurs pour non-respect du dispositif d'opposition au démarchage téléphonique, en infligeant un montant total d'amende de 4,3 millions d'euros. Ce montant a doublé par rapport à l'année 2019 et devrait encore croître en 2021. Par ailleurs, la DGCCRF procède à la publication systématique des mesures de police administrative prises à l'encontre des entreprises en manquements sur le [site de la DGCCRF](#) et sur ses [réseaux sociaux](#).

La DGCCRF rappelle que, d'une manière générale, le démarchage téléphonique dans le secteur de la rénovation énergétique est strictement interdit, même si le consommateur n'est pas inscrit sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL. La seule exception admise est en cas de relation contractuelle déjà en cours avec le professionnel concerné (gaz, électricité, contrat d'entretien d'installation, etc.). Tout manquement à ces règles expose l'entreprise fautive à une amende qui peut atteindre 375 000 euros par manquement.

La DGCCRF rappelle aux consommateurs ayant contracté avec des professionnels en méconnaissance de l'interdiction du démarchage téléphonique qu'ils peuvent exercer une action auprès du juge civil dans le but de faire annuler leur contrat. Elle appelle par ailleurs les consommateurs ayant été démarchés au téléphone pour des services de rénovation énergétique à faire un signalement sur la plateforme [SignalConso](#).

Liens utiles :

- [Bloctel](#)
- [SignalConso](#)

Contact DGCCRF  
01 44 97 23 91  
[communication@dgccrf.finances.gouv.fr](mailto:communication@dgccrf.finances.gouv.fr)

59, boulevard Vincent Auriol  
75013 Paris