Forum-juridique.net
LE 1er POINT D'ACCÈS GRATUIT AU DROIT

# Démarcharge téléphonique rénovation énergétique

---
Par questionreno

Bonjour,

J'ai une activité où je crée des sites internets dans le domaine de la rénovation énergétique.

Sur ces sites internets, j'ai créé un formulaire de prise de contact où je recueille le numéro de téléphone, l'adresse mail etc.. des gens intéressés par des offres dans des travaux de rénovation.

Je recontacte ces clients afin de leur proposer un rendez-vous pour des travaux d'isolation à 1?.

Ma question est la suivante,
D'après la dernière loi de juillet 2020 (LOI n° 2020-901 du 24 juillet 2020 visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux), il est interdit de démarcher des clients par téléphone dans le cadre de travaux relatifs aux travaux de rénovation énergétique.

J'ai essayé d'obtenir la réponse auprès de la direction départementale de la protection de la population(DDPP/DGCCRF), qui me dit que je n'ai pas le droit de contacter ces personnes par téléphone et que je suis en infraction.

Je leur ai expliqué que sur mon site internet, il y a bien une information comme quoi le client accepte les conditions générales de ventes, la politique rgpd et accepte d'être recontacté puisque je mets bien dans le formulaire avant que le client valide le formulaire d'inscription, un message lui précisant qu'il sera rappelé.

Ils m'ont répondu la même chose, que c'est interdit de recontacter par téléphone un client qui a rempli un formulaire sur un site, même si il y a des mentions légales et messages avertissant que le client sera recontacté. Je leur ai dit que pour moi, le fait qu'il y ait un message sur le site les avertissant, c'est que le client donne son accord, et que pour moi cela n'est pas du démarcharge téléphonique dans le sens où j'appelle pas un numéro au hasard, et que c'est un client qui a rempli un formulaire. Ils ont continué de me dire que j'ai tort et m'ont dit que je ne peux les contacter que par courriers papier ou mail. Ce qui est complètement stupide dans le sens où les clients préfèrent avoir des informations claires par téléphones.

Je leur ai dit que tous les plus gros acteurs dans la rénovation procèdent de la même façon et recontacte les clients qui remplissent des formulaires sur leurs sites internets, et la personne que j'ai eu au téléphone me dit que toutes ces entreprises n'ont pas le droit de rappeler des clients ayant rempli un formulaire sur leur site et sont 100% en infraction.

J'ai clairement un doute sur la réponse de cette personne de la direction départementale, et je ne suis pas certain qu'elle soit au courant des textes de lois en détails.

Ma question est la suivante : peux t'on recontacter un client par téléphone dans le domaine de travaux de rénovation énergétique dont les informations ont été obtenu sur un formulaire d'un site internet, qui précise bien dans les conditions générales l'utilisation des données, qu'il y a bien des mentions rgpd sur le site, et qu'avant de valider le formulaire d'inscription, le client est au courant que s'il valide le formulaire, il risque d'être recontacté ?
Si vous avez des articles ou textes de loi évoquant ce point je suis preneur.

Merci à vous pour votre aide et attention.

Cordialement