



Centre Européen
des Consommateurs
Luxembourg



Communiqué de presse commun du Centre Européen des Consommateurs Luxembourg (CEC Luxembourg) et de l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs (ULC)

Pour des travaux de rénovation printaniers paisibles **- conseils du CEC et de l'ULC -**

Ah, le printemps ! La saison des travaux de réparation et de nettoyage de la maison et de ses abords : enduire les façades, réparer les murs, retirer la mousse du toit, plafonner, etc.

Les plaintes de consommateurs déposées au CEC et à l'ULC montrent qu'il n'est manifestement pas toujours facile de trouver la bonne entreprise pour ces travaux.

Pour dénicher le bon entrepreneur, et surtout l'artisan sérieux, quelques points doivent être pris en considération :

- L'entreprise possède-t-elle une adresse postale correcte ?
- Un numéro de téléphone fixe est-il fourni ?
- Avez-vous reçu un devis détaillé ?
- Avez-vous eu des échos de cette entreprise (interrogez votre entourage, faites des recherches sur Internet pour voir s'il existe des évaluations de l'entreprise ou des témoignages de clients) ?
- Avez-vous eu suffisamment de temps pour accepter ou refuser l'offre ?
- Avez-vous demandé une offre à plusieurs entreprises ?

S'ils ne sont pas systématiquement malhonnêtes, les « artisans ambulants » sont souvent sources de problèmes. Ils sillonnent le pays en camionnette (souvent sans indication du nom de l'entreprise), sonnent spontanément aux portes ou vous abordent directement en rue. Ils vous font croire que votre toit doit être nettoyé de toute urgence, que l'enduit de votre façade doit impérativement être refait ou que diverses réparations doivent être réalisées sans attendre. Ils vous remettent directement une offre (souvent sous la forme d'un simple « formulaire » complété à main) qu'ils vous pressent de signer sur le champ.

Ne vous laissez pas mettre la pression ! Ne vous laissez pas influencer par des allégations telles que « prix spécial unique » ou « le prix n'est valable qu'aujourd'hui et ici » !

De façon générale, vous pouvez vous protéger contre ces « visites » en apposant l'autocollant « Colportage Nee Non Nein Merci! » (disponible auprès du CEC et de l'ULC) sur votre boîte aux lettres, votre porte ou autre.

Si malgré l'apposition de cet autocollant et malgré votre refus, le professionnel insiste et vous convainc de signer un contrat, vous avez le droit de demander en justice la nullité du contrat que vous avez signé.

Si par contre, vous n'avez pas apposé d'autocollant sur votre porte d'entrée ou votre sonnette, cela signifie que vous acceptez qu'un vendeur vienne sonner à votre porte. Accepter de recevoir la visite d'entrepreneurs à domicile ne veut pas nécessairement dire accepter que le premier venu réalise effectivement des travaux chez vous !

Si vous avez laissé entrer le vendeur ou l'entrepreneur, et vous rendez compte ensuite que vous n'êtes pas intéressé par les offres de ce dernier, vous pouvez bien sûr lui demander de partir.

Enfin sachez que même dans l'hypothèse où vous signez de votre plein gré un contrat avec un tel vendeur ou entrepreneur, vous disposez d'un droit de rétractation de 14 jours calendriers, à partir de la conclusion du contrat pour les contrats de fourniture de services. Vous n'avez pas besoin de motiver votre décision de vous rétracter !

C'est au consommateur de prouver qu'il a exercé son droit de rétractation dans le délai de 14 jours calendrier. L'envoi d'un courrier recommandé est par conséquent fortement conseillé.

Les « artisans ambulants » distribuent aussi volontiers des prospectus dans les boîtes aux lettres ou via les quotidiens ou installent un « stand commercial » dans les centres commerciaux ou les grands magasins pour trouver des clients. Ici aussi, il convient de garder les conseils ci-dessous à l'esprit :

Conseil du CEC et de l'ULC : ne vous laissez pas brusquer ! Prenez le temps de comparer les offres de différentes entreprises et contactez le CEC ou l'ULC au moindre doute sur le sérieux de l'entreprise.

Le Centre Européen des Consommateurs (CEC) Luxembourg fait partie d'un réseau de 30 Centres Européens des Consommateurs dans l'Union européenne ainsi qu'en Islande et en Norvège (European Consumer Centre Network – ECC-Net). Nous informons les consommateurs sur le droit européen de la consommation et les défendons dans les litiges de consommation à caractère transfrontalier. Le CEC Luxembourg est financé en partie par la Commission européenne. Nos services sont gratuits.

Vous pouvez contacter le Centre comme suit : info@cecluxembourg.lu; www.cecluxembourg.lu, tél. : +352 26 84 64-1, fax : +352 26 84 57 61, adresse : 2a, rue Kalchesbrück, L-1852 Luxembourg, arrêt de bus : Neudorf-Kalchesbrück ou Kalchesbrück-Reno.

En cas de problème avec un professionnel établi au grand-duché de Luxembourg, vous pouvez contacter l'ULC via : info@ulc.lu , tél : +352 49 60 22-1, fax : 49 49 57, adresse : 55 rue des Bruyères, L-1274 Howald.

Communiqué par le CEC Luxembourg le 9.5.2018