



Les pratiques commerciales trompeuses dans le secteur de la rénovation énergétique des logements

Vous souhaitez, dans une démarche écologique, faire installer des équipements de production d'énergie renouvelable ou améliorer l'isolation de votre logement, ce qui vous permettra de réduire votre facture énergétique. Avant toute démarche, prenez le temps de la comparaison et soyez vigilants dans le cas d'un démarchage à domicile, ou sur les foires et salons.

Ce secteur en constante évolution suscite un volume conséquent de plaintes. De nombreux consommateurs ont été trompés ou induits en erreur par un nombre limité de professionnels peu scrupuleux qui les ont démarchés et se retrouvent engagés à rembourser un crédit affecté à une installation ou un équipement qui ne présente pas les rendements annoncés (production d'électricité ou économies d'énergie), ce qui ne permet pas de dégager les gains espérés afin de permettre son financement.

Par ailleurs, certains consommateurs peuvent également se retrouver confrontés à des chantiers inachevés ou des travaux qui n'ont pas été réalisés

dans les règles de l'art, ce qui les conduit à devoir refaire les travaux à leur charge.

À noter

Compte tenu des enjeux financiers et de la gravité des pratiques mises en œuvre par certains professionnels du secteur, la DGCCRF – sans déconseiller de tels investissements – recommande une grande vigilance, surtout en cas de démarchage à domicile ou sur les foires et salons.

Dans un premier temps, faites appel à un conseiller FAIRE pour vous conseiller et vous aider dans vos démarches en vous rendant sur leur site internet : <https://france-renov.gouv.fr> ou en les joignant par téléphone au 0 808 800 700.

Quelques conseils pratiques

► **Ne donnez jamais suite aux sollicitations téléphoniques dans ce secteur d'activité**

De nombreuses plaintes ont été relevées par les services de l'Etat ces dernières années en lien avec le démarchage téléphonique, visant à proposer des équipements et prestations afin d'améliorer les performances énergétiques des logements. C'est pourquoi le législateur a décidé d'adopter le **principe d'une interdiction pure et simple de la prospection commerciale par voie téléphonique dans le secteur de la rénovation énergétique (loi n° 2020-901 du 24 juillet 2020 visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux et prévue à l'article L.223-1 alinéa 3 du code de la consommation). La seule exception concerne les consommateurs avec lesquels le professionnel dispose d'une relation contractuelle en cours** (par exemple : un contrat de fourniture d'énergie ou de maintenance d'un équipement de chauffage).

Ainsi, le principe d'interdiction sectorielle applicable au secteur de la rénovation énergétique se différencie des règles régissant le dispositif Bloctel qui concerne les autres secteurs d'activité, par une interdiction spécifique de démarcher téléphoniquement l'ensemble des consommateurs, qu'ils soient inscrits ou non sur la liste d'opposition Bloctel.

► **Evitez de laisser vos coordonnées téléphoniques**

Sur le site internet d'un professionnel, car votre numéro risque d'être revendu à des sociétés peu scrupuleuses qui procéderont ensuite à du démarchage téléphonique à grande échelle. De manière générale, méfiez-vous des sollicitations non désirées effectuées par voie dématérialisée (courriels, bandeaux apparaissant sur certaines pages internet, ...)

La DGCCRF considère d'ailleurs qu'il est illicite de rappeler un consommateur qui a laissé ses coordonnées téléphoniques sur un site que ce soit en vue de fixer un rendez-vous ou pour établir un devis pour des travaux.

Il est en revanche tout à fait licite pour les professionnels de proposer aux consommateurs de les appeler, au moyen par exemple d'un numéro vert, ou de les contacter par courrier ou courriel.

► **Méfiez-vous des entreprises qui se réclament d'organismes publics ou de fournisseurs d'énergie**

Dans leur argumentaire commercial ou la dénomination de leurs sociétés, certaines

entreprises se réclament des services publics ou comme étant mandatées par des organismes publics (ministères, mairies, ADEME, ANAH, etc.) ou des entreprises du secteur de l'énergie (EDF, ENGIE, ENEDIS, etc.).

Sachez que les administrations publiques ne démarchent jamais les consommateurs à des fins commerciales. Méfiez-vous également des offres commerciales émanant de sociétés ayant des noms cherchant à entretenir la confusion avec des organismes officiels, tels que : « centre national de... », « agence nationale (ou régionale) de... », « institut de... », « service de... ».

N'hésitez pas à vérifier sur internet l'objet commercial de ceux qui vous démarchent et à prendre contact avec les services ou entreprises desquelles se revendiquent ces entreprises.

► **Prenez le temps de la réflexion et de la comparaison**

Si vous avez été démarché à domicile par un professionnel, il peut être plus sage de ne pas signer d'engagement le jour même, en particulier si le professionnel insiste pour l'obtenir immédiatement. Ainsi, même dans le cas où un démarchage aurait éveillé votre intérêt, il apparaît plus prudent de procéder avant toute chose à un comparatif en contactant d'autres entreprises du secteur afin de demander plusieurs devis. Dans le cas d'un démarchage, la remise par le professionnel d'un devis n'est plus obligatoire, toutefois, les informations précontractuelles (prix des prestations, caractéristiques techniques de l'installation, délai d'intervention etc.) nécessaires à votre prise de décision sont obligatoires. À cet effet, vous pouvez lui demander un document officiel récapitulant sa proposition chiffrée (comme un devis, par exemple) qui vous permettra de procéder à un comparatif en appelant d'autres entreprises du secteur.

Ce délai vous permettra également de faire des recherches plus approfondies sur les dispositifs qui vous auront été présentés (Certificats d'économie d'énergie, MaPrimeRenov' etc.), ainsi que votre éligibilité aux aides publiques ou locales qui vous auront été présentées.

► **Vérifiez la véracité du coût qui vous est annoncé**

Vérifiez toujours l'ensemble des données chiffrées qui vous sont annoncées, notamment le montant des aides, qui pourraient ne pas être à jour, être surévalués, ou ne pas correspondre au type de matériel vendu.

► **Assurez-vous que les entreprises bénéficient bien des labels de qualité annoncés et des qualifications professionnelles nécessaires**

Certains professionnels n'hésitent pas à mettre en avant des labels de qualité (RGE, éco-artisans etc.) : vérifiez-les. Il est possible de déterminer que

ceux-ci sont effectivement possédés avec le numéro de SIREN de l'entreprise qui vous a démarché. Par exemple, vous pouvez identifier le domaine des travaux et donc les qualifications d'une entreprise se présentant comme labellisée « RGE – reconnu garant de l'environnement » via le site <https://france-renov.gouv.fr>.

N'hésitez pas à demander à l'entreprise son certificat RGE, afin d'en vérifier la date de validité et les domaines de travaux concernés.

Notez cependant que la possession d'un label de qualité ne garantit pas en elle-même l'absence de pratiques commerciales trompeuses, par ailleurs.

- ▶ **Demandez des références d'autres travaux réalisés par l'entreprise**
- ▶ **Lisez l'intégralité des documents avant de signer**

Ne signez jamais un document sans l'avoir entièrement lu et avoir pris tout le temps nécessaire pour en vérifier les conséquences pour votre foyer. En effet, certains professionnels peu scrupuleux n'hésitent pas à faire passer leurs bons de commandes pour des documents « sans engagement » permettant la réalisation d'études énergétiques gratuites. D'autres professionnels ne laissent pas au consommateur le temps de lire les documents qu'ils leur proposent de signer sur-le-champ. Certains ne remettent jamais au consommateur une copie du document signé.

Parfois, le dossier présenté par le professionnel peut contenir une offre de financement de l'équipement qui n'est pas présentée comme tel. Or, un crédit à la consommation engage le consommateur et devra être remboursé, ce qui peut placer certains ménages en difficulté financière.

Exiger du professionnel qu'il vous laisse le temps nécessaire pour prendre connaissance des documents. Dans le cas où vous signez un contrat, celui-ci doit vous être remis par écrit et en intégralité.

- ▶ **Des regrets ? Faites usage du délai de rétractation de 14 jours**

Dans le cas où vous signez un contrat à la suite d'un démarchage à domicile, celui-ci doit vous être remis intégralement et contenir un bordereau de rétractation. **Le délai de rétractation est de 14 jours et est mis en œuvre sans justification.**

S'agissant d'un contrat de service incluant la fourniture du bien, le délai de rétractation commence le lendemain de la livraison du bien.

Toutefois, lorsque le contrat est signé hors établissement commercial, le consommateur peut se rétracter à compter de la signature du contrat.

Le consommateur qui aurait signifié par demande expresse au professionnel sa volonté de faire débiter la prestation avant la fin du délai de rétractation de 14 jours et qui exercerait son droit de rétractation alors que l'exécution des travaux aurait déjà commencé, devra verser au

professionnel un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter. Le fait que les travaux aient commencé n'est donc pas un obstacle à l'exercice du délai de rétractation, mais impose d'indemniser le professionnel pour ce qui a déjà été réalisé.

- ▶ **Ne remettez aucun paiement immédiat au professionnel**

Il est interdit au professionnel de percevoir une quelconque contrepartie financière (remise d'un RIB, d'un mandat SEPA, d'un chèque d'acompte ou d'espèces) pendant un délai de 7 jours.

- ▶ **Que faire si l'offre comporte un crédit affecté ?**

Un exemplaire de l'offre de crédit doit systématiquement vous être remis. Un crédit affecté vous engage et vous devez le rembourser. Lisez l'ensemble des documents présentés avant de signer ; notamment, vérifiez la présence de différé de paiement des premières mensualités, qui génère un coût supplémentaire non négligeable.

Soyez extrêmement vigilant quant à l'attestation de fin de travaux : c'est elle qui permet de débloquer les fonds auprès de l'établissement de crédit et fait commencer votre obligation de rembourser le crédit.

En signant cette attestation de fin de travaux, vous vous engagez. Vous confirmez que vous avez reçu le bien ou que la prestation de services a été correctement et entièrement réalisée, conformément au bon de commande. Vous ne devez donc jamais signer cette attestation si tel n'est pas le cas.

- ▶ **En cas de litige...**

Un équipement ou une installation non conforme ne permettant pas de réaliser des économies d'énergie est le cas le plus fréquent de différend entre le professionnel et le particulier. En cas de litige, vous pouvez recourir à la médiation de la consommation: www.economie.gouv.fr/mediation-conso.

Depuis 2015 chaque professionnel doit faire partie d'un dispositif de médiation. Il a notamment l'obligation de communiquer au consommateur les coordonnées du ou des médiateurs dont ils relèvent sur son site internet, ses conditions générales de vente, ses bons de commande ou par tout moyen approprié (par exemple, par voie d'affichage).

Si cela s'avère infructueux, vous pouvez assigner, en fonction du montant du litige, le professionnel devant les instances civiles.

Si vous êtes amené à constater que vos droits n'ont pas été respectés dans le cadre de la signature du contrat, ou encore qu'il existe une différence entre le contrat que vous avez signé et les éléments qui vous ont été vendus ou installés, vous pouvez le signaler à la direction départementale de la protection des populations (DDPP) ou à la direction départementale

de l'emploi, du travail, des solidarités et de la protection des populations (DDETSPP) dans le ressort de laquelle se trouve le siège de l'entreprise en cause et qui pourra, si elle l'estime nécessaire, contrôler que le professionnel respecte les dispositions du code de la consommation.

Textes de référence

Code de la consommation

- ▶ [Interdiction sectorielle de démarchage téléphonique](#) : L.223-1 alinéa 3 ;
- ▶ Abus de faiblesse : L. 121-8 et suivants ;
- ▶ Pratiques commerciales agressives : [L.121-6 et L.121-7 \(pratiques commerciales réputées agressives\)](#) ;
- ▶ [Pratique commerciale trompeuse](#) : L.121-2 (PCT), L.121-3 (omission trompeuse), L.121-4 (pratique réputée trompeuse) ;
- ▶ Tromperie : L. 441-1 ;
- ▶ [Contrats conclus hors établissement](#) : L. 221-1 à L.221-10 et L.221-18 à L.221-28 ;
- ▶ [Contrats conclus à distance](#) : L. 221-1 à L.221-7, L.221-11 à L.221-15 et L. 221-18 à L. 221-28 ;
- ▶ [Contrats conclus dans les foires et salons](#) L. 224-59 à L. 224-62 ;
- ▶ [Information du consommateur sur l'absence de délai de rétractation dans les foires et salons](#) : L. 224-61 du code de la consommation et [arrêté du 2 décembre 2014 relatif aux modalités d'information sur l'absence de délai de rétractation au bénéfice du consommateur](#)
- ▶ [Information du consommateur sur les prix](#) : L.112-1 du code de la consommation et [arrêté n° 83-50/A du 3 octobre 1983 relatif à la publicité des prix de tous les services](#) ;
- ▶ [Information du consommateur sur la médiation](#) : [L. 616-1](#) et [R. 616-1](#) du code de la consommation ;
- ▶ [Mentions légales \(sites internet\)](#) : [Article 19 de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique \(LCEN\)](#)

Liens et adresses utiles

Sites institutionnels :

- ▶ [Service public gratuit de la rénovation énergétique](#) : <https://france-renov.gouv.fr> ;
- ▶ [Ministère de la transition écologique et solidaire](#): www.developpement-durable.gouv.fr ;
- ▶ [Agence nationale de l'habitat \(ANAH\)](#) : www.anah.fr et <https://www.maprimerenov.gouv.fr>

Fiches pratiques

- ▶ [Crédit affecté \(ou crédit lié\)](#) : Que savoir sur le crédit affecté et quels sont les bons réflexes à avoir ? : www.abe-infoservice.fr/banque/credit-la-consommation/credit-affecte-ou-credit-lie#2 ;
- ▶ [Litige de consommation](#) : <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/litiges-consommation-courante>
- ▶ [Clauses abusives](#) : <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/Clause-abusive> ;
- ▶ [Délai de rétractation](#) : <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/Delais-de-reflexion-ou-de-retractation> ;
- ▶ [Faux sites administratifs](#) : <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/faux-sites-administratifs-attention-aux-arnaques> ;
- ▶ [Médiation de la consommation](#) : <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/mediation-de-la-consommation>
- ▶ [Vente hors établissement \(démarchage\)](#) : <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/demarchage-a-domicile-ou-contrats-hors-etablissement>

Les éléments ci-dessus sont donnés à titre d'information. Ils ne sont pas forcément exhaustifs et ne sauraient se substituer aux textes officiels.



Vous avez rencontré un problème en tant que consommateur ?

Signalez-le sur www.signal.conso.gouv.fr, le site de la DGCCRF

Crédit photo : ©Fotolia