

Travaux de rénovation énergétique :

Que faire en cas de fraudes ?

Démarchage téléphonique

Le démarchage téléphonique consiste en des appels téléphoniques commerciaux non désirés. Ce type de démarchage **est interdit dans le secteur de la rénovation énergétique, sauf contrat en cours avec le professionnel.**

- ✓ **Ne donner jamais vos informations personnelles (bancaires et fiscales)**
- ✓ **Méfiez-vous des entreprises prétendant être mandatées par un organisme public** (Anah, ADEME, ministère) car les services publics ne démarchent jamais,
- ✓ **Signalez le démarchage téléphonique à la DGCCRF :**
 - En ligne sur <https://signal.conso.gouv.fr>
 - Ou par téléphone au 0809 540 55

 - à Renov'actions42 sur www.renovactions42.org ou au 04 77 41 41 25

Démarchage à domicile

- ✓ **A domicile, ne signez rien lors de la première visite.** Prenez le temps de faire des devis comparatifs. Utilisez votre délai de rétractation de 14 jours en cas de signature précipitée.
 - **Signalez le démarchage à domicile à la DGCCRF et à Renov'actions42**

Vente sur un salon ou une foire

- ✓ Si vous avez souscrit un crédit pour financer votre contrat et que le délai est encore valable, **rétractez-vous du crédit ce qui entraîne la rétractation du contrat**. Pour cela, envoyez au professionnel en lettre recommandées avec accusé de réception le formulaire détachable de rétractation qui se trouve joint au contrat de crédit.
- ✓ Si vous ne bénéficiez pas de droit de rétractation, **vérifiez la conformité de vos contrats**, et soyez attentif au bon déroulé des travaux.

Document contractuel

Document contractuel absent ou non conforme :

- ✓ Pour sécuriser les projets avant de signer tout contrat de travaux, ou de financement, contactez l'ADIL qui pourra également vous renseigner sur les démarches à entamer en cas de pratiques frauduleuses.
 - o **ADIL 42 Tél. 04 77 95 13 32 - <https://www.adil42-43.org/>**

Vous avez signé un devis ou un contrat qui ne contiennent pas toutes les mentions obligatoires (par exemple le prix, les modalités d'exercice du droit de rétractation) et les travaux n'ont pas démarré.

- o Envoyez au professionnel une lettre recommandée avec accusé de réception lui indiquant que le contrat est nul et sans effet et lui demandant le remboursement des sommes versées, le cas échéant.
- o **Signalez à la DGCCRF** : en ligne sur <https://signal.conso.gouv.fr> ou par téléphone au 0809 540 55

Présence d'une clause abusive (par exemple : seul le professionnel a le droit de déterminer si le bien livré ou les travaux finis sont conformes) ou d'une clause indiquant l'abandon du droit de rétractation :

- o **Signalez à la DGCCRF** : en ligne sur <https://signal.conso.gouv.fr> ou par téléphone au 0809 540 55
- o **En cas de volonté du professionnel de faire appliquer la clause, contactez une association de consommateurs ou saisissez le juge.**

Non-respect du droit de rétractation : le professionnel a dépassé le délai de 14 jours qui suivent la date à laquelle il a été informé de la décision de rétractation, sauf retard justifié, sans rembourser les sommes versées

- o **Signalez à la DGCCRF** : en ligne sur <https://signal.conso.gouv.fr> ou par téléphone au 0809 540 55
- o **Mettre en demeure, par lettre recommandée avec accusé de réception ou par sommation d'huissier** (option facultative et payante), le professionnel de rembourser les sommes versées suite à l'exercice de mon droit de rétractation avec une majoration des sommes dues suite au retard, en vertu des articles L.221-24 et L.242-4 du code de la consommation

Pratiques commerciales

L'entreprise a utilisé vos données personnelles sans votre accord en vue par exemple de signer un contrat à votre place ou de récupérer des aides en votre nom.

- o **Portez plainte dans la gendarmerie ou le commissariat de police le plus proche**
- o Signalez les pratiques frauduleuses à Rénov'actions42

Pratiques commerciales trompeuses : l'entreprise a donné des informations trompeuses ou fausses par exemple le niveau d'aide provenant de l'Etat pour réaliser les travaux, le caractère obligatoire ou nécessaire des travaux à réaliser, des partenariats inexistantes ou des fausses recommandations, des qualifications non acquises ou expirées.

- ✓ **Prenez contact avec un conseiller Rénov'actions42**, il peut vous mettre en relation avec des professionnels référencés par le service
- ✓ **Vous pouvez aussi vous rendre sur l'annuaire du site France Rénov'** et vérifier que le professionnel bénéficie bien du label RGE au moment de la réalisation du devis et pendant toute la durée des travaux
 - o **Signalez les pratiques frauduleuses à la DGCCRF** : en ligne sur <https://signal.conso.gouv.fr> ou par téléphone au 0809 540 55

Pratiques commerciales agressives : elle se caractérise par la pression exercée sur le consommateur afin de le faire céder ou d'orienter ses choix

- o **Portez plainte dans la gendarmerie ou le commissariat de police le plus proche**
- o **Signalez les pratiques frauduleuses à la DGCCRF** : en ligne sur <https://signal.conso.gouv.fr> ou par téléphone au 0809 540 55

Non respect du contrat

Le non-respect du contrat peut regrouper plusieurs cas de figure :

- **Des travaux non démarrés**

- **Des travaux en retard ou non achevés**
- **Le non-respect des modalités du devis.**
 - o **Mettez en demeure le professionnel de respecter le contrat, par lettre recommandée avec accusé de réception ou par sommation d'huissier**

Les malfaçons

- ✓ **Signalez les désordres au professionnel en envoyant une lettre recommandée avec accusé de réception dans laquelle vous lui demandez de réparer la malfaçon, en fixant un délai d'exécution des travaux de réparation.**
- ✓ En cas de refus du professionnel, signalez les pratiques frauduleuses à Rénov'actions42
- ✓ Lors de la fin des travaux, le professionnel doit vous faire signer un procès verbal de réception des travaux qui est un document écrit attestant la fin des travaux. Avant de signer le procès-verbal de réception des travaux, assurez-vous que la réalisation des travaux vous convient et qu'il n'y a pas de malfaçon. Assurez-vous également que les équipements installés correspondent bien au devis. En cas de non-conformité, indiquez vos réserves sur le procès-verbal de réception des travaux et vérifiez bien que le professionnel et vous signez ce document.
- ✓ Pour vous aider dans la réception de vos travaux, consultez les fiches pratiques PROFEEL qui vous aident à vérifier si tous les points importants ont été traités lors de la réception des travaux avec l'artisan ou l'entreprise.



Nous vous aidons à faire les bons choix

04 77 41 41 25

www.renovactions42.org

Les collectivités de la Loire se sont associées aux professionnels du bâtiment ainsi qu'aux banques pour créer un service public destiné à accompagner les propriétaires vers la performance énergétique de leur logement.

Un service public proposé par l'ensemble des collectivités de la Loire