

# Rénovation énergétique

## 4 conseils pour éviter les arnaques

Par [Bercy Infos](#), le 20/07/2022 - [Conseils aux consommateurs](#)

Vous souhaitez effectuer une rénovation énergétique de votre logement ? Restez vigilant ! En effet, certaines entreprises se comportent de façon peu scrupuleuse avec les consommateurs : devis incompréhensibles, crédits camouflés, labels de qualité mensongers, réalisation de prestations parfois non conformes, etc. La direction de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes (DGCCRF) vous donne quelques réflexes à adopter.

### Rénovation énergétique : soyez vigilant !

Chaque année plus d'un million de ménages engagent des travaux de rénovation énergétique. Dans certains cas, des entreprises peu scrupuleuses ont un comportement préjudiciable pour le consommateur. En effet, suite à la plainte de nombreux propriétaires abusés, la DGCCRF réalise des enquêtes et des contrôles auprès des entreprises et artisans réalisant des travaux de rénovation énergétique.

Ainsi, ces travaux révèlent de nombreuses fraudes telles que :

- la présentation de **devis incompréhensibles** pour les consommateurs
- des **crédits camouflés**
- des **labels de qualité mensongers**
- des **pratiques commerciales trompeuses**
- le non-respect des **droits du consommateur**
- des manquements relatifs à l'**information sur les prix**.

### Rénovation énergétique : nos conseils pour bien choisir les professionnels

Afin de vous prémunir contre les risques éventuels de faire appel à un professionnel douteux, voici quelques réflexes à suivre afin de réaliser les travaux énergétiques de votre logement en toute sérénité.

#### 1. Ne signez pas d'engagement lorsqu'une entreprise vous démarché au téléphone

- Depuis la [loi du 24 juillet 2020](#) visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux, le **démarchage téléphonique** dans le secteur de la rénovation énergétique est **strictement interdit**. Si vous êtes l'objet d'un démarchage téléphonique par une entreprise de ce domaine, ne donnez pas suite (pour plus de détails, voir l'encadré ci-dessous).
- De même, méfiez-vous tout particulièrement des entreprises prétendant être mandatées par un organisme public, car les **services publics ne démarchent jamais**, que ça soit par internet, par téléphone ou au domicile.

À savoir

Comme mentionné ci-dessus, la loi du 24 juillet 2020 a interdit le démarchage téléphonique dans le secteur de la rénovation énergétique.

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](#) (pour plus de détails, consultez le dernier paragraphe de cet article).

#### 2. Avant de vous lancer dans des travaux faites quelques vérifications

- Avant de vous lancer et/ou en cas de doute sur un professionnel, **contactez un conseiller France Rénov'** (le service public qui vous guide dans vos travaux de rénovation énergétique) et profitez gratuitement de conseils personnalisés pour mener à bien votre projet. Les

conseillers France Rénov' sont notamment compétents pour vous donner des conseils relatifs à la sélection des entreprises et sur le choix des devis

- **Contrôlez le label du professionnel** : si vous souhaitez bénéficier de certaines aides à la rénovation énergétique, comme [MaPrimeRénov'](#) ou l'[éco-prêt à taux zéro \(éco PTZ\)](#), vous devez choisir un [professionnel labellisé « garant de l'environnement »](#) (RGE). Pour trouver un professionnel RGE ou vérifier que le professionnel que vous engagez est bien labellisé RGE : [consultez l'annuaire des professionnels RGE](#). Attention cependant, être labellisé RGE ne garantit pas que l'entreprise n'ait pas de pratiques commerciales trompeuses.
- Examinez la qualité des **sites internet** ou de la **documentation fournie** et la lire avec attention préalablement à la signature.
- **Comparez les prestations** et les **prix** avec d'autres professionnels. Prenez le temps de comparer les offres en contactant plusieurs entreprises, surtout si vous avez été démarché.
- Avant de signer, **lisez bien l'intégralité du ou des documents**.

À savoir

- Si vous avez signé un contrat pour des travaux de rénovation énergétique suite à un démarchage à domicile et que vous souhaitez changer d'avis, n'hésitez pas à faire valoir votre **droit à la rétractation** prévu par la loi dans un délai de 14 jours.
- À l'inverse, pour les **achats effectués directement en magasin**, le **droit de rétractation n'est pas encadré par la loi**.

### 3. En cas de financement des travaux par un prêt, soyez vigilant

- Prenez connaissance attentivement de l'**exemplaire papier de l'offre de crédit** qui doit obligatoirement être remis par l'organisme bancaire.
- Soyez vigilant en cas de **remboursement différé des premières mensualités**. De telles modalités peuvent contribuer à augmenter significativement le coût total du prêt.
- Soyez vigilant à l'**attestation de fin de travaux**, qui confirme la conformité de la prestation rendue et marque le début des obligations de remboursement.

### 4. En cas de travaux ne s'étant pas déroulés comme prévu, faites-vous assister !

En cas de litige avec une entreprise suite à des travaux ne s'étant pas déroulés comme prévu, vous disposez de plusieurs options :

- En cas de problème rencontré avec une entreprise RGE, vous pouvez faire un signalement sur le site [france-renov.fr](http://france-renov.fr)
- Faites-vous assister par une **association agréée de protection des consommateurs**, qui saura vous donner les conseils utiles pour tenter de résoudre votre litige.
- **Signalez les manquements du professionnel aux pouvoirs publics**. Pour cela vous pouvez :
  - signaler les difficultés rencontrées avec le commerçant sur la **plateforme en ligne de la DGCCRF** : [SignalConso](#). Selon la nature du litige, SignalConso vous permet, une fois votre situation renseignée, de bénéficier de conseils concernant les démarches à entreprendre et d'obtenir des informations relatives à vos droits en tant que consommateur.
  - signaler les manquements du professionnel en contactant la [direction départementale de la protection des populations \(DDPP\)](#) ou la [direction départementales de l'emploi, du travail, des solidarités et de la protection des populations \(DDETSPP\)](#) de votre département.
- **Faites appel à un conciliateur de justice**. Ce dernier peut être sollicité gratuitement. Il a pour mission de permettre le règlement à l'amiable des différends qui lui sont soumis. Dans certain cas, il est même obligatoire d'avoir fait appel à un conciliateur de justice avant de débiter - si nécessaire - une procédure en justice.
- En dernier recours, **saisissez la justice civile**, c'est-à-dire le [juge des contentieux de la protection](#) (ex juge du tribunal d'instance) ou le [tribunal judiciaire](#) (fusion du tribunal d'instance et du tribunal de grande instance) selon le montant du litige.