



Les pratiques commerciales trompeuses du secteur de la rénovation énergétique et des ENR (énergies renouvelables)

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 : cela est louable mais, avant tout, prenez le temps de la comparaison.

En effet, ce secteur en constante évolution suscite des plaintes. De nombreux consommateurs ont été trompés par des professionnels peu scrupuleux qui les ont démarchés et se retrouvent engagés à rembourser un crédit affecté à un équipement qui ne présente pas le rendement annoncé (production d'électricité ou économie d'énergie), ne permet pas de dégager les gains espérés pour permettre son financement.

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.

Quelques conseils pratiques

1/ 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 comme participant au service public ou étant mandatées par des organismes publics ou des entreprises du secteur de l'énergie (EDF, ENGIE, ENEDIS, direct énergie, etc.).

Sachez que les administrations publiques ne démarchent pas les consommateurs à des fins commerciales. Méfiez-vous également d'offres commerciales émanant de sociétés ayant des noms cherchant à entretenir la confusion avec des organismes officiels, par exemple 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.

2) 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. 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. Ce délai vous permettra également de faire des recherches plus approfondies sur les dispositifs qui vous auront été présentés. Dans le cas d'un démarchage, la remise par le professionnel d'un document d'information précontractuelle n'est plus obligatoire, toutefois, vous pouvez lui demander un document officiel récapitulatif 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.

N'hésitez pas à consulter les sites internet des véritables organismes officiels :

- ministère de l'Environnement, de l'Energie et de la Mer : www.developpement-durable.gouv.fr ;
- Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie (ADEME) : www.ademe.fr ;
- Agence Nationale d'Information sur le Logement (ANIL) : www.anil.org ;
- Agence Nationale de l'Habitat (ANAH) : www.anah.fr .

3) 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 et des crédits d'impôt, qui pourraient ne pas être à jour, être surévalués, ou ne pas correspondre au type de matériel vendu.

4) Assurez-vous que les entreprises bénéficient bien des labels de qualités annoncés

Certains professionnels n'hésitent pas à mettre en avant des labels de qualité : 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 d'une entreprise se présentant comme labellisée « RGE » via le site <http://renovation-info-service.gouv.fr/trouvez-un-professionnel>.

Vérifiez également la portée du label de qualité en consultant son cahier des charges sur internet. Notez cependant que la possession d'un label de qualité ne garantit pas en elle-même l'absence de pratiques commerciales trompeuses par ailleurs.

5) Demandez des références d'autres travaux réalisés par l'entreprise

6) 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 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.

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 intégralement.

7) 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, celui-ci doit vous être remis intégralement et contenir le bordereau de rétractation. **Le délai de rétractation est de 14 jours 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 fait.

8) Ne remettez aucun paiement immédiat au professionnel

Il est interdit au professionnel de percevoir une contrepartie financière pendant un délai de 7 jours.

9) 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 du prêteur. Elle ne doit être signée uniquement lorsque la prestation est effectivement achevée.

10) En cas de litige...

Un équipement ou une installation non conforme ne permettant pas de réaliser des économies d'énergies est le cas le plus fréquent de différend entre le professionnel et le particulier. En cas de litige et en fonction du montant de celui-ci, vous pouvez assigner le professionnel devant le tribunal d'instance, ou, si le litige est supérieur à 10 000 €, devant le tribunal de grande instance, qui tranchera. Le recours à un avocat n'est obligatoire que devant le tribunal de grande instance.

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 la cohésion sociale et de la protection des populations (DDCSPP) qui pourra, si elle l'estime nécessaire, contrôler que le professionnel respecte les dispositions du code de la consommation.

Textes applicables

- Code de la consommation – Délais de rétractation L.121.20-12

Liens et adresses utiles

- ministère de l'Environnement, de l'Energie et de la Mer : www.developpement-durable.gouv.fr ;
- Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie (ADEME) : www.ademe.fr ;
- Agence Nationale d'Information sur le Logement (ANIL) : www.anil.org ;
- Agence Nationale de l'Habitat (ANAH) : www.anah.fr .
- site <http://renovation-info-service.gouv.fr/trouvez-un-professionnel>.

Les éléments ci-dessus sont donnés à titre d'information. Ils ne sont pas forcément exhaustifs et ne sauraient se substituer à la réglementation applicable.

Pour tout renseignement complémentaire, reportez-vous aux textes applicables ou rapprochez-vous de la direction départementale de la protection des populations (DDPP) ou de la direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations (DDCSPP) de votre département.

Actualisation janvier 2017