



# DÉMARCHAGE

## FRAUDULEUX

Dans le cadre de travaux de rénovation énergétique

**02.97.47.02.30**

Profitez gratuitement de conseils personnalisés pour mener à bien votre projet de rénovation énergétique .



# EN CAS DE DÉMARCHAGE FRAUDULEUX



Les services publics ne démarchent **JAMAIS**, que ce soit par mail, par téléphone ou à votre domicile.

Dans leur approche commerciale ou la présentation de leurs sociétés, certaines entreprises se réclament des services publics (ministères, mairies, ADEME, Anah, ANIL/ADIL, etc.) ou des entreprises du secteur de l'énergie (EDF, ENGIE, ENEDIS, etc.).

## MÉFIEZ-VOUS :

- 1- des offres commerciales émanant de sociétés cherchant à entretenir la confusion avec des organismes officiels, tels que : « centre national de... », « agence nationale (ou régionale) de... », « institut de... », « service de... ».
- 2- des interlocuteurs qui prétendent appeler de la part d'un tiers (ministères, mairies, ADEME, Anah, ANIL/ADIL, etc.)

## QUELQUES CONSEILS PRATIQUES

- Ne donnez jamais suite au démarchage à domicile ou téléphonique dans le secteur de la rénovation énergétique (par exemple : changement de chaudière, isolation de la toiture, installation de panneaux solaires, etc.)
- Évitez de laisser vos coordonnées téléphoniques sur internet
- **Appelez votre ADIL**
- Vérifiez l'exactitude du coût et des aides annoncés :

[france-renov.gouv.fr](http://france-renov.gouv.fr)

- Prenez le temps de la réflexion et de la comparaison (si vous avez signé un contrat à la suite d'un démarchage à domicile, vous bénéficiez d'un **délai de rétractation de 14 jours** (il n'existe pas de commission d'attribution de dossiers d'aides aux travaux !)
- Assurez-vous que les entreprises bénéficient bien des labels de qualité annoncés : [france-renov.gouv.fr](http://france-renov.gouv.fr), [ecologie.gouv.fr](http://ecologie.gouv.fr)
- Lisez l'intégralité des documents avant de signer



## LORS DE LA PRISE DE CONTACT AVEC UNE ENTREPRISE ET AVANT DE SIGNER UN CONTRAT



Ne communiquez pas vos coordonnées bancaires et vos identifiants fiscaux à une entreprise ou sur un site internet que vous ne connaissez pas, et ne signez rien le jour-même.

### MÉFIEZ-VOUS :

des entreprises qui proposent des travaux sans visite et des tarifs très avantageux.

### QUELQUES CONSEILS PRATIQUES

- Pensez à identifier l'entreprise en notant **son numéro SIRET** : si vous rencontrez un problème, ce numéro sera nécessaire
- Demandez plusieurs avis et comparez-les avec ceux de différentes entreprises
- Vérifiez les aides auxquelles vous êtes éligible sur le site [MaPrimeRénov'](#)
- En cas de doute, contactez [vos coordonnées]



# APRÈS LA RÉALISATION DES TRAVAUX



Ne signez jamais l'attestation de fin des travaux avant que le chantier ne soit totalement terminé.

## QUELQUES CONSEILS PRATIQUES

- En cas de problème rencontré avec une entreprise RGE, vous pouvez faire un signalement sur le site [france-renov.gouv.fr](https://france-renov.gouv.fr)
- Faites-vous assister par **une association agréée de protection des consommateurs** telle que [l'UFC-Que Choisir](#) ou [la CLCV](#)
- Signalez les difficultés rencontrées avec l'entreprise sur la plateforme en ligne de la DGCCRF : [SignalConso](#)
- Signalez les manquements du professionnel en contactant la [Direction départementale de la protection des populations \(DDPP\)](#) ou la [Direction départementale de l'emploi, du travail, des solidarités et de la protection des populations \(DDETSPP\)](#) de votre département
- Faites appel à [un conciliateur de justice](#)
- Saisissez [le Juge des Contentieux de la Protection](#)

## EN SAVOIR PLUS SUR LES BASES LÉGALES



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.

### Texte 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 trompeuses : L.121-2 à L.121-5
- Tromperie : L.441-1 à L.441-6
- Contrats conclus à distance et hors établissement : L.221-1 à L.221-29
- Information du consommateur sur les prix : L.112-1 et arrêté n° 83-50/A du 3 octobre 1983 relatif à la publicité des prix de tous les services

Suivez-nous sur nos réseaux sociaux !

