

# RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

## FAIRE SES TRAVAUX, SANS TOMBER DANS LE PANNEAU



### LES CONSEILS DE LA DGCCRF

## VOUS ETES DEMARCHE PAR TELEPHONE OU A DOMICILE?

- Soyez particulièrement vigilants, même si les démarcheurs se réclament d'organismes publics. Les services publics ne démarchent pas ! Il en va de même s'ils se disent mandatés par votre fournisseur d'énergie.
- Des vendeurs peuvent vous faire croire qu'il est illégal de ne pas réaliser certains travaux et que vous risquez une sanction. Ne les croyez pas sur parole : renseignez-vous.
- Ne vous précipitez pas. Si vous êtes intéressé par la prestation proposée, demandez une documentation détaillée et que le vendeur vous laisse le temps de la réflexion, de vous renseigner et de comparer avec d'autres offres.
- Ne signez rien le jour même. En tout état de cause, ne signez jamais de documents sans les avoir entièrement lus, même si le commercial vous assure qu'il ne s'agit pas d'un document engageant ou qu'il s'agit d'une simple étude de faisabilité.
- Faites attention à la date des documents que l'on vous propose de signer. Si les documents sont antidatés, vous risqueriez de ne pas pouvoir utiliser votre délai de rétractation de 14 jours.

## VOUS SOUHAITEZ RÉALISER DES TRAVAUX DE RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE ?

- Avant toute démarche, renseignez-vous auprès du conseiller FAIRE (Faciliter, Accompagner et Informer pour la Rénovation Énergétique) le plus proche. Il assure un service public de la rénovation et pourra vous orienter sur les solutions techniques les plus adaptées à votre

logement et vous éclairer sur les aides publiques et les prix du marché. Vous pouvez trouver les coordonnées des conseillers sur le [site internet FAIRE](#) ou par téléphone au 0808 800 700 ou bien en vous adressant au conseil départemental.

- N'appellez pas les numéros de téléphone figurant sur des prospectus, même s'ils sont d'aspect officiel.
- Recueillez plusieurs simulations de professionnels et faites jouer la concurrence.
- Vérifiez les qualifications professionnelles (Qualibat, etc.) et les labels mis en avant par le professionnel (RGE, éco-artisan etc.), notamment leur validité, ainsi que les assurances, avant de signer un contrat.
- Vérifiez que la société avec laquelle le contrat est passé est clairement identifiée, et jauger le sérieux de l'entreprise qui propose l'incitation financière. L'ancienneté, la notoriété, la surface financière ou les avis des consommateurs sont des éléments utiles pour cela.
- Examinez la qualité des sites internet ou de la documentation fournie. Les sites internet doivent faire apparaître clairement la société éditrice du site, les mentions légales, ainsi que des conditions générales d'utilisation intelligibles.
- Lisez bien tous les documents avant de les signer, particulièrement les conditions de financement. Les offres qui ne font pas apparaître clairement qui fournit l'incitation financière et dans quel cadre sont à éviter. Si l'incitation n'est pas déduite directement de la facture, il faut un écrit qui explique clairement dans quelles conditions elle sera versée, par qui, dans quel délai. Si un tiers intervient dans le processus il est conseillé de vérifier avec lui que les conditions décrites sont correctes.

## VOUS FINANCEZ VOS TRAVAUX PAR UN PRÊT ?

- En cas de prêt, un exemplaire de l'offre de crédit affecté doit vous être remis, prenez-en connaissance de manière attentive. Un différé de remboursement des premières mensualités du crédit peut être proposé. Soyez très vigilant car ces modalités de remboursement du prêt contribuent à augmenter significativement le coût total.
- Soyez très vigilant quant à l'attestation de fin de travaux. Ce document que vous devez signer est par la suite transmis à l'établissement de crédit qui procède au déblocage des fonds, marquant ainsi le début de vos obligations de remboursement du prêt.
- En signant cette attestation, vous vous engagez. Vous confirmez que vous avez reçu le bien ou que la prestation de services a été réalisée de manière conforme au bon de commande. Assurez-vous que le bien ou la prestation correspond bien au bon de commande que vous avez signé. Dans le cas contraire, ne signez pas cette attestation.

## VOUS AVEZ DÉJÀ SIGNÉ ET LE REGRETTEZ ?

- En cas de démarchage, sachez que vous bénéficiez d'un délai de rétractation de 14 jours après la signature du contrat, en cas de prestation de service, et à partir de la livraison en cas de vente de biens. Si vous exercez votre droit de rétractation du contrat de vente ou de fourniture de prestations de services, le contrat de crédit sera résilié de plein droit sans frais ni indemnité (à l'exception éventuellement des frais engagés pour l'ouverture du dossier de crédit).

- Si vous avez acheté des équipements dans une foire ou un salon vous ne disposez pas du délai de rétractation. Toutefois, si votre achat est financé par un crédit affecté, vous bénéficiez tout de même, pour ce crédit, d'un droit de rétractation de 14 jours à compter de l'acceptation de l'offre de contrat de crédit. En cas de rétractation, le contrat de vente financé par le crédit est alors résolu de plein droit.

## LES TRAVAUX N'ONT PAS ÉTÉ RÉALISÉS COMME PRÉVU ?

- Si vous avez fait appel à une entreprise RGE, [une réclamation sera possible via le formulaire présent sur le site internet de FAIRE.](#)
- En cas de litige, vous pouvez saisir le [médiateur de la consommation](#) choisi par le professionnel et dont les coordonnées doivent être présentes sur les documents contractuels. La procédure de médiation sera gratuite.
- En cas de litige, vous pouvez vous faire assister d'une [association agréée de protection des consommateurs.](#)
- Si vous souhaitez signaler à l'administration les manquements à la réglementation d'un professionnel, [contactez la DD\(CS\)PP de votre département.](#)
- Il est également possible d'assigner le professionnel devant le juge civil pour tout contentieux lié à l'exécution du contrat.

Renseignez-vous auprès d'un  
conseiller FAIRE au 0 808 800 700  
ou sur [www.FAIRE.fr](http://www.FAIRE.fr)