



Bonne pratique 4 : Fraudes : identifiez-les avant vos travaux



Bloquez les appels ! Vous en avez assez de recevoir des appels indésirables, inscrivez-vous gratuitement sur Bloctel, un dispositif officiel conçu pour cela. Après avoir créé votre espace personnel, vous indiquez les numéros de téléphone que vous souhaitez bloquer sur la liste d'opposition. Vous pourrez aussi signaler un appel abusif (réclamation). Les services publics ne démarchent jamais. Aucun opérateur de rénovation énergétique ne peut donc se prévaloir du fait qu'il serait mandaté par l'État. L'ADEME ou l'État et ses agents ne contactent jamais directement, ou par le biais d'entreprises, les particuliers en vue de leur fournir des services commerciaux. Par prudence, ne répondez jamais à ce type de sollicitation.



Pas d'accord immédiat à une proposition commerciale sans prendre le temps de réfléchir ! Un manque de réflexion peut être très préjudiciable pour votre projet de rénovation : les équipements proposés ne sont peut-être pas adaptés à votre logement, les travaux ne sont peut-être pas utiles...



Prenez votre temps ! N'acceptez jamais de donner votre accord sur une proposition dans la foulée d'un entretien (physique ou téléphonique). Ne signez rien, ne versez pas d'acompte le jour-même. Attendez l'expiration d'un délai de 7 jours avant de payer le professionnel. Un professionnel ne peut recevoir aucun paiement ou aucune contrepartie, sous quelque forme que ce soit, avant l'expiration d'un délai de sept jours à compter de la conclusion du contrat hors établissement, en application de l'article L. 121-18-2 du Code de la consommation.



Exigez un devis précis et détaillé. Il doit résumer et chiffrer les travaux engagés : date de visite préalable du logement, performances techniques des matériaux et équipements, normes, qualification RGE de l'entreprise... Il vous sera demandé pour bénéficier des aides à la rénovation MaPrimeRénov', CEE, etc.... Vous risquez de ne plus être exigibles à certaines aides financières une fois le devis signé et les travaux commencés.



N'acceptez pas de devis antidaté car cela raccourcit le délai de rétractation de 14 jours qui débute à la signature du devis.



Rétractez-vous rapidement si vous avez un doute. En cas de signature lors d'un démarchage à domicile, vous bénéficiez d'un délai de rétractation de 14 jours. Il suffit de renvoyer le bordereau de rétractation, qui doit être joint au contrat. Si ce n'est pas le cas, il faut envoyer au vendeur une lettre recommandée avec accusé de réception. C'est la date d'envoi indiquée par la Poste qui fait foi. Tout contrat conclu avec un consommateur à la suite d'un démarchage téléphonique dans le domaine de la rénovation énergétique, réalisé en violation des dispositions législatives, est nul.



Exigez un artisan RGE !

Demandez au professionnel la copie de son certificat de qualification Reconnu Garant de l'Environnement (RGE). Il mentionne la date d'échéance de la mention RGE et les compétences professionnelles. Vous pouvez le télécharger sur Internet en utilisant le nom ou le numéro de SIRET pour retrouver l'entreprise sur l'annuaire RGE <https://www.faire.gouv.fr/trouvez-un-professionnel>



Bon à savoir :

DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE : UNE LOI POUR LUTTER CONTRE LES ABUS La Loi du 24 juillet 2020 interdit le démarchage pour les travaux de rénovation énergétique, sauf en cas de contrat en cours entre le professionnel et le consommateur. Dans les autres secteurs, les appels passés à des personnes inscrites sur Bloctel (liste d'opposition au démarchage téléphonique) sont sanctionnés plus lourdement.