



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PRÉFET DU FINISTÈRE

COMMUNIQUE DE PRESSE

Quimper, le 28 novembre 2019

Rénovation énergétique : attention aux arnaques !

La rénovation énergétique constitue une priorité de l'action gouvernementale, autant pour l'environnement que pour l'amélioration du pouvoir d'achat des français.

Le secteur de la rénovation énergétique fait l'objet d'un nombre important de plaintes et d'une surveillance étroite de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), en raison du nombre élevé d'infractions commises par certains professionnels non-scrupuleux. Le préjudice subi par les consommateurs est particulièrement important, pouvant se monter jusqu'à plusieurs dizaines de milliers d'euros. Parallèlement, les mécanismes incitatifs mis en place par l'État sont mal utilisés, les consommateurs perdent confiance et renoncent à des travaux, lésant ainsi les professionnels vertueux.

Les plaintes portent principalement sur du démarchage agressif à téléphone ou à domicile, des pratiques commerciales trompeuses (fausses allégations sur la qualité des artisans ou sur les performances des travaux) mais également de l'usurpation des signes distinctifs des services publics et du label RGE.

Le gouvernement a décidé de lancer une campagne de communication rappelant les précautions à prendre lors de la réalisation de travaux de rénovation énergétique.

La DGCCRF recommande d'adopter certains réflexes afin d'éviter les arnaques :

En cas de démarchage par téléphone ou à domicile :

- Etre particulièrement vigilant. 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 comme c'est parfois le cas.
- Ne pas se précipiter et prendre le temps de comparer le devis avec d'autres offres.
- Ne rien signer le jour même et faire attention à la date du document signé pour pouvoir bénéficier du délai légal de rétractation de 14 jours.

Avant de se lancer dans des travaux :

- Contacter un conseiller FAIRE (Faciliter, Accompagner et Informer pour la Rénovation Energétique) au 0 808 800 700 ou sur le site internet www.FAIRE.fr en cas de doutes ou de questions.
- Vérifier les qualifications professionnelles (label RGE) de l'entreprise choisie, ainsi que sa fiabilité, en cherchant des informations sur son ancienneté, sa notoriété, etc.

Contact presse

Bureau de la communication interministérielle : pref-communication@finistere.gouv.fr

Sébastien CHEVRIER 02 98 76 29 51 / Corinne BERNARD 02 98 76 29 66

www.finistere.gouv.fr



@Prefet29



Préfet du Finistère

- Examiner la qualité des sites Internet ou de la documentation fournie et la lire avec attention préalablement à la signature.

En cas de financement des travaux par un prêt :

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

En cas de travaux ne s'étant pas déroulés comme prévu :

- Faire une réclamation via le formulaire présent sur le site internet www.FAIRE.fr pour des travaux réalisés par une entreprise RGE
- Saisir le médiateur de la consommation choisi par le professionnel en cas de litige. Ses coordonnées doivent être présentes sur les documents contractuels. La procédure est gratuite.
- Se faire assister par une association agréée de protection des consommateurs en cas de besoin.
- Signaler les manquements d'un professionnel en contactant la direction départementale de protection des populations (DDPP) et assigner le professionnel devant le juge civil pour tout contentieux lié à l'exécution du contrat.