

COURRIER ARRIVÉ

10 JUIL. 2024

Mairie de Le Lardin Saint-Lazare

## LUTTE CONTRE LA FRAUDE DANS LA RENOVATION ENERGETIQUE

Ce guide de l'ADEME présente 13 typologies de fraudes fréquemment rencontrées dans le secteur de la rénovation énergétique.

Pour chacune d'entre elles, il propose :

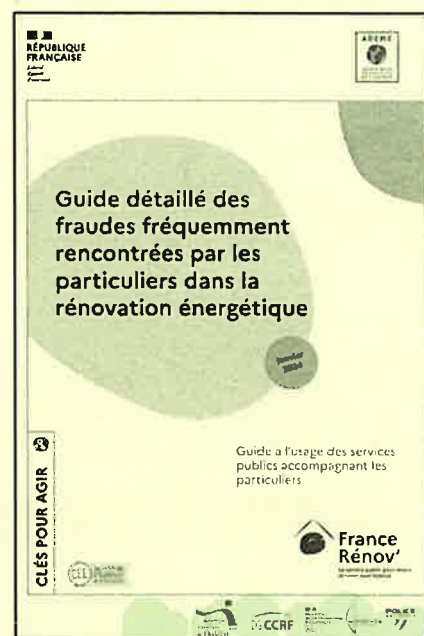
- ◆ Une définition vulgarisée aidant à son identification par rapport aux cas rencontrés sur le terrain,
- ◆ Un rappel de ce qui est prévu par la loi et des sanctions encourues,
- ◆ Des conseils pour réagir face à cette situation.

Voici les principales fiches sur :

- ◆ Le démarchage téléphonique,
- ◆ Le démarchage à domicile,
- ◆ L'utilisation frauduleuse des données,
- ◆ Les pratiques commerciales trompeuses,
- ◆ Les pratiques commerciales agressives,
- ◆ La mauvaise réalisation d'un audit,
- ◆ Les principales démarches à effectuer.

**Pour obtenir le guide complet :**

<https://bibliothèque.ademe.fr/7118-guide-detaille-des-fraudes-frequeemment-rencontrees-par-les-particuliers-dans-la-renovation-energetique.html>



Source : ADEME

L'ADIL réunit l'État, le Conseil Départemental, les collectivités locales, Action Logement, des organismes d'intérêt général, des professionnels publics et privés concourant au logement et des représentants des usagers.

Agréée par l'État, l'ADIL s'appuie sur le centre de ressources de l'ANIL (Agence nationale pour l'information sur le logement) et vous offre un conseil complet, neutre et gratuit sur toutes les questions juridiques, financières et fiscales concernant votre logement.

3 rue Victor Hugo  
24000 PÉRIGUEUX  
Tél : 05 53 09 89 89  
Fax : 05 53 09 83 40  
contact@adil24.org  
www.adil24.org

# Fiche détaillée : Le démarchage téléphonique



## QU'EST-CE QUE C'EST ?

Le démarchage téléphonique consiste en des appels téléphoniques commerciaux non désirés. Ce type de démarchage est interdit dans le secteur de la rénovation énergétique, sauf contrat en cours avec le professionnel.



## QUE DIT LA LOI ?

Le démarchage téléphonique dans le secteur de la rénovation énergétique est strictement **interdit par la loi**, à l'exception des sollicitations intervenant dans le cadre de l'exécution d'un contrat en cours.

Par ailleurs, la DGCCRF considère que le consommateur qui a donné son consentement libre et éclairé à être rappelé par un professionnel préalablement bien identifié peut être recontacté par ledit professionnel dans un délai raisonnable.

Dans le cas d'un démarchage téléphonique illicite, des sanctions sont prévues par la loi.



## QUELLES SONT LES SANCTIONS MAXIMALES THEORIQUES ENCOURUES ?

### Sanctions administratives :

- **Amende administrative** prononcée par la DGCCRF pouvant aller jusqu'à **75 000 euros d'amende pour les personnes physiques et 375 000 euros pour les personnes morales**.
- **Publication de la décision aux frais de la personne sanctionnée**, sauf si la DGCCRF décide d'en reporter la publication, de publier cette dernière sous une forme anonymisée ou de ne pas la publier (par exemple si la publication de la décision est susceptible de causer à la personne en cause un préjudice grave et disproportionné ou si la publication serait de nature à perturber gravement le déroulement d'une enquête ou d'un contrôle en cours).

### Sanctions civiles :

- **Nullité du contrat**.
- **Paiement de dommages et intérêts** à la victime si un préjudice existe et que des preuves suffisantes pour démontrer le préjudice sont présentées.

### Sanctions des organismes de qualification :

*Dans le cas où l'entreprise est détentrice d'un label ou d'une qualification (voir page 4).*



## QUE FAIRE EN CAS DE DEMARCHAGE TELEPHONIQUE ?

- **Ne donnez jamais vos informations personnelles** (bancaires et fiscales).
- **Méfiez-vous des entreprises prétendant être mandatées par un organisme public** (Anah, ADEME, un ministère) car **les services publics ne démarchent jamais**. Si un professionnel se revendique d'un partenariat avec une collectivité locale (par exemple votre commune ou votre conseil départemental), vérifiez l'existence de celui-ci auprès de la collectivité concernée.
- **Signalez le démarchage téléphonique à la DGCCRF et à France Rénov'** (voir page 20).



Toutes les démarches sont détaillées dans le **Guide d'orientation des particuliers face aux fraudes à la rénovation énergétique** en page 8.

# Fiche détaillée : Le démarchage à domicile



## QU'EST-CE QUE C'EST ?

Le démarchage à domicile consiste en la sollicitation de la clientèle en dehors d'un établissement commercial en vue de lui vendre un bien ou un service.



## QUE DIT LA LOI ?

Le démarchage à domicile est **autorisé** dans le secteur de la rénovation énergétique mais est **encadré par la loi**. Le vendeur doit **respecter des règles strictes en cas de vente** : information du consommateur, remise d'un contrat comportant le nom de l'entreprise, les prestations concernées et leur prix, remise d'un bordereau permettant une rétractation pendant 14 jours, respect du droit de rétractation, non-réception de paiement de la part du client avant 7 jours.

En cas **d'absence ou de non-conformité du contrat ou du formulaire de rétractation**, du **non-respect** par le professionnel **du délai de 7 jours** à compter de la conclusion du contrat **pour recevoir un paiement ou une contrepartie**, du **non-respect de la manifestation** claire et non ambiguë du consommateur **de ne pas vouloir la visite d'un professionnel** au domicile en vue de vendre des produits ou de fournir des services, des sanctions sont prévues par la loi.



## QUELLES SONT LES SANCTIONS MAXIMALES THEORIQUES ENCOURUES ?

### Sanctions pénales :

- **Emprisonnement de 2 ans.**
- **Amende de 150 000 euros.**
- **Peines complémentaires** : interdiction d'exercer certaines activités professionnelles pour une durée de 5 ans maximum.

### Sanctions civiles :

- **Nullité du contrat.**
- **Paiement au consommateur qui s'est constitué partie civile d'une somme égale au montant des paiements effectués** ou des effets souscrits auquel s'ajoute le paiement de dommages et intérêts le cas échéant.
- **Paiement de dommages et intérêts** à la victime si un préjudice existe et que des preuves suffisantes pour démontrer le préjudice sont présentées.

### Sanctions des organismes de qualification :

*Dans le cas où l'entreprise est détentrice d'un label ou d'une qualification (voir page 4).*



## QUE FAIRE EN CAS DE DEMARCHAGE A DOMICILE ?

- A domicile, **ne signez rien lors de la première visite**. Prenez le temps de faire des devis comparatifs. Utilisez votre délai de rétractation de 14 jours en cas de signature précipitée.
- **Méfiez-vous des entreprises prétendant être mandatées par un organisme public** (Anah, ADEME, un ministère) car **les services publics ne démarchent jamais**. Si un professionnel se revendique d'un partenariat avec une collectivité locale (par exemple votre commune ou votre conseil départemental), vérifiez l'existence de celui-ci auprès de la collectivité concernée.
- **Signalez les pratiques frauduleuses à la DGCCRF et à France Rénov'** (voir page 20).



Toutes les démarches sont détaillées dans le **Guide d'orientation des particuliers face aux fraudes à la rénovation énergétique** en page 9.

# Fiche détaillée : L'utilisation frauduleuse des données



## QU'EST-CE QUE C'EST ?

L'entreprise a utilisé vos données personnelles sans votre accord en vue par exemple de signer un contrat à votre place ou de récupérer des aides en votre nom.



## QUE DIT LA LOI ?

En fonction du cas d'espèce, les infractions suivantes peuvent être retenues :

- **L'usurpation d'identité** qui consiste en l'utilisation de données personnelles propres à vous identifier sans votre accord.
- **La contrefaçon et l'usage frauduleux de moyen de paiement** qui consiste en l'usage d'informations bancaires dérobées ou récupérées pour réaliser des opérations bancaires.
- **La collecte de données à caractère personnel par un moyen frauduleux, déloyal ou illicite.**
- **L'accès frauduleux à un système de traitement automatisé de données.**
- **L'atteinte au secret des correspondances** dans le cas d'un piratage de compte de messagerie.
- **L'escroquerie** consiste pour l'escroc à obtenir un bien, un service ou de l'argent par une tromperie (faux nom, manœuvres frauduleuses...).

La loi prévoit des sanctions pour toutes ces infractions.



## QUELLES SONT LES SANCTIONS MAXIMALES THEORIQUES ENCOURUES ?

**Sanctions pénales :**

- **Emprisonnement de 1 à 7 ans**, selon la nature de l'infraction.
- **Amende de 3 000 euros à 750 000 euros**, selon la nature de l'infraction.
- **Peines complémentaires en cas d'abus de faiblesse** (non exhaustif) : interdiction d'exercer certaines activités professionnelles pour une durée de 5 ans au plus ; fermeture, pour une durée de 5 ans au plus, des établissements ayant servi à commettre les faits incriminés ; affichage ou diffusion de la décision prononcée.

**Sanction civile :**

- **Païement de dommages et intérêts** à la victime si un préjudice existe et que des preuves suffisantes pour démontrer le préjudice sont présentées.

**Sanctions des organismes de qualification :**

*Dans le cas où l'entreprise est détentrice d'un label ou d'une qualification (voir page 4).*



## QUE FAIRE EN CAS D'UTILISATION FRAUDULEUSE DES DONNEES ?

- **Portez plainte** dans la Gendarmerie ou le Commissariat de police le plus proche (voir page 20)
- **Signalez les pratiques frauduleuses à France Rénov'** (voir page 20).



Toutes les démarches sont détaillées dans le **Guide d'orientation des particuliers face aux fraudes à la rénovation énergétique** en page 14.

# Fiche détaillée : Les pratiques commerciales trompeuses



## QU'EST-CE QUE C'EST ?

La loi distingue deux sortes de pratiques commerciales trompeuses : les **actions trompeuses** et les **omissions trompeuses**. Dans les deux cas, le consommateur est **incité à prendre une décision commerciale qu'il n'aurait pas prise en d'autres circonstances**. Des exemples de discours commerciaux trompeurs peuvent être **l'indication d'informations trompeuses ou fausses sur** :

- le niveau d'aide provenant de l'Etat pour réaliser les travaux (autofinancement, opération à faible reste à charge)
- le caractère obligatoire ou nécessaire des travaux à réaliser (dangers, risques encourus)
- des partenariats inexistantes ou des fausses recommandations (l'entreprise a utilisé le logo ou le nom d'une autre organisation, un ministère, une agence de l'Etat, etc.)
- des qualification non acquises ou expirées.



## QUE DIT LA LOI ?

La loi **condamne la mise en œuvre des pratiques trompeuses par les professionnels, à destination des consommateurs, des professionnels ou des non-professionnels**. Les peines prévues par la loi sont augmentées si la mise en œuvre de la pratique conduit à la conclusion de contrats ou bien si elle est réalisée en bande organisée.



## QUELLES SONT LES SANCTIONS MAXIMALES THEORIQUES ENCOURUES ?

### Sanctions pénales :

- **Emprisonnement de 2 ans** (peine portée à 3 ans si un contrat a été conclu et portée à 7 ans si la pratique a été réalisée en bande organisée).
- **Amende de 300 000 euros** (montant pouvant être porté, de manière proportionnée aux avantages tirés du délit, à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel ou à 50 % des dépenses engagées pour la réalisation de la pratique).
- **Affichage ou diffusion de l'intégralité ou d'une partie de la décision** ou d'un communiqué informant le public des motifs et du dispositif de celle-ci et éventuellement, diffusion d'une ou de plusieurs annonces rectificatives.
- **Peines complémentaires** : interdiction d'exercer certaines activités professionnelles pour 5 ans maximum.

### Sanctions civiles :

- **Nullité du contrat** conclu le cas échéant.
- **Païement de dommages et intérêts** à la victime si un préjudice existe et que des preuves suffisantes pour démontrer le préjudice sont présentées.

### Sanctions des organismes de qualification :

*Dans le cas où l'entreprise est détentrice d'un label ou d'une qualification (voir page 4).*



## QUE FAIRE EN CAS DE PRATIQUES COMMERCIALES TROMPEUSES ?

- vérifiez sur l'annuaire inversé du site France Rénov' que le professionnel identifié bénéficie bien du label RGE au moment de la réalisation du devis et pendant toute la durée des travaux.
- **Méfiez-vous des entreprises prétendant être mandatées par un organisme public** (Anah, ADEME, un ministère) car **les services publics ne démarchent jamais**. Si un professionnel se revendique d'un partenariat avec une collectivité locale (par exemple votre commune ou votre conseil départemental), vérifiez l'existence de celui-ci auprès de la collectivité concernée.
- **Signalez les pratiques frauduleuses à la DGCCRF et à France Rénov'** (voir page 20).

# Fiche détaillée : Les pratiques commerciales agressives



## QU'EST-CE QUE C'EST ?

Une pratique commerciale est agressive si, du fait de sollicitations **répétées et insistantes** ou de **contraintes physique ou morale** :

- elle altère ou est de nature à altérer de manière significative la liberté de choix d'un consommateur ;
- elle vicie ou est de nature à vicier le consentement d'un consommateur c'est-à-dire qu'elle l'empêche de faire un choix de manière éclairée ;
- elle entrave l'exercice des droits contractuels d'un consommateur.

Elle se caractérise par la **pression exercée sur le consommateur afin de le faire céder ou d'orienter ses choix**.



## QUE DIT LA LOI ?

La loi **condamne la mise en œuvre des pratiques agressives**. Les peines prévues par la loi sont augmentées si la mise en œuvre de la pratique conduit à la conclusion de contrats ou bien si elle est réalisée en bande organisée.



## QUELLES SONT LES SANCTIONS MAXIMALES THEORIQUES ENCOURUES ?

**Sanctions pénales :**

- **Emprisonnement de 2 ans** (peine portée à 3 ans si un contrat a été conclu et portée à 7 ans si la pratique a été réalisée en bande organisée).
- **Amende de 300 000 euros** (montant pouvant être porté, de manière proportionnée aux avantages tirés du délit, à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel).
- **Affichage ou diffusion de l'intégralité ou d'une partie de la décision** ou d'un communiqué informant le public des motifs et du dispositif de celle-ci.
- **Interdiction**, pour les personnes physiques, pour une durée de 5 ans au plus, **d'exercer directement ou indirectement une activité commerciale**.

**Sanctions civiles :**

- **Nullité du contrat** conclu le cas échéant.
- **Paiement de dommages et intérêts** à la victime si un préjudice existe et que des preuves suffisantes pour démontrer le préjudice sont présentées.

**Sanctions des organismes de qualification :**

*Dans le cas où l'entreprise est détentrice d'un label ou d'une qualification (voir page 4).*



## QUE FAIRE EN CAS DE PRATIQUES COMMERCIALES AGRESSIVES ?

- **Portez plainte** dans la Gendarmerie ou le Commissariat de police le plus proche (voir page 20).
- **Signalez les pratiques frauduleuses à la DGCCRF et à France Rénov** (voir page 20).

# Fiche détaillée : Le non-respect du contrat



## QU'EST-CE QUE C'EST ?

Le non-respect du contrat peut regrouper plusieurs cas de figure :

- **Des travaux non démarrés** : l'entreprise n'a pas débuté les prestations dans le délai sur lequel elle s'était engagée.
- **Des travaux en retard ou non achevés** : le chantier a plus de 7 jours de retard ou le professionnel a abandonné le chantier - arrêt du chantier sur une longue durée sans justification (cas de force majeure, intempéries, période de congés, etc.).
- **Le non-respect des modalités du devis** : par exemple, le professionnel n'a pas respecté les matériaux à utiliser indiqués dans le devis.



## QUE DIT LA LOI ?

Le professionnel qui a conclu un contrat **doit respecter les termes du contrat**. Si le professionnel n'exécute pas ses engagements (inexécution contractuelle), vous êtes en droit de demander l'exécution forcée du contrat ou sa résolution. Vous pouvez aussi engager **sa responsabilité contractuelle afin d'obtenir une indemnisation**, versée sous la forme de dommages-intérêts. Le **cas de force majeure** (un événement imprévisible, irrésistible (ne peut pas être surmonté) et extérieur (échappant au contrôle de la personne concernée)) libère le professionnel de toute exécution et l'exonère de toute responsabilité.

Les différents cas de non-respect du contrat sont en principe un litige civil.



## QUELLES SONT LES SANCTIONS MAXIMALES THEORIQUES ENCOURUES ?

**Sanctions civiles :**

- **Exécution forcée du contrat** :
  - Ordre d'exécuter le contrat.
  - OU ordre de financer la réalisation des travaux par une autre entreprise.
- **OU Réduction du prix** :
  - Ordre de réduire le prix pour ne facturer que ce qui a déjà été réalisé.
- **OU Résolution du contrat** :
  - Ordre de résoudre le contrat (c'est-à-dire faire disparaître rétroactivement le contrat).
- **ET/OU Versement de dommages et intérêts** :
  - Ordre de verser des dommages et intérêts moratoires en cas de retard d'exécution de la prestation.
  - Ordre de verser des dommages et intérêts compensatoires en cas d'inexécution de la prestation et que des preuves suffisantes pour démontrer le préjudice sont présentées?

**Sanctions des organismes de qualification :**

*Dans le cas où l'entreprise est détentrice d'un label ou d'une qualification (voir page 4)*



## QUE FAIRE EN CAS DE NON-RESPECT DU CONTRAT ?

- Mettez en demeure le professionnel de respecter le contrat, par lettre recommandée avec accusé de réception ou par sommation d'huissier.
- En cas de refus, **signalez les pratiques frauduleuses à France Rénov'** (voir page 20).



Toutes les démarches sont détaillées dans le **Guide d'orientation des particuliers face aux fraudes à la rénovation énergétique** en pages 15 à 17.

# Fiche détaillée : La mauvaise réalisation d'un audit



## QU'EST-CE QUE C'EST ?

L'audit énergétique, réalisé par un professionnel qualifié et référencé sur le site France Rénov', vous permet d'obtenir des informations complémentaires au Diagnostic de Performance Energétique (DPE) pour vous orienter sur vos travaux de rénovation. L'auditeur peut vous proposer des travaux à réaliser pour améliorer le classement énergétique du lieu audité. **Ces travaux ne sont pas obligatoires.**



## QUE DIT LA LOI ?

L'audit énergétique est obligatoire pour obtenir certaines aides financières dans le cas d'un projet de rénovation globale, ou pour la mise en vente d'un bien en monopropriété classé F ou G par le DPE (et E à partir du 01/01/2025).

Le professionnel est dans l'obligation de réaliser correctement l'audit énergétique, sans surestimer ou sous-estimer la performance énergétique du logement étudié. Dans le cas où le professionnel n'indique volontairement pas les bonnes performances énergétiques pour le logement, il peut être sanctionné pour tromperie qui est une infraction punie par la loi.



## QUELLES SONT LES SANCTIONS MAXIMALES THEORIQUES ENCOURUES ?

### Sanction pénale :

- **Emprisonnement de 3 ans** (peine portée à 7 ans si la tromperie est commise en bande organisée).
- **Amende de 300 000 euros** (montant porté à 750 000 euros si la tromperie est commise en bande organisée).

### Sanction civile :

- **Paiement de dommages et intérêts** à la victime si un préjudice existe et que des preuves suffisantes pour démontrer le préjudice sont présentées.

### Sanctions des organismes de qualification :

*Dans le cas où l'entreprise est détentrice d'un label ou d'une qualification (voir page 4).*



## QUE FAIRE EN CAS DE MAUVAISE REALISATION DE L'AUDIT ?

- Dans le cas où vous avez un doute sur la qualité de l'audit énergétique réalisé, rapprochez-vous d'un conseiller France Rénov'.
- Si besoin, programmez un nouvel audit énergétique avec un auditeur bénéficiant de la qualification RGE que vous pouvez identifier sur l'annuaire du site France Rénov'.
- **Signalez les pratiques frauduleuses à la DGCCRF et à France Rénov'** (voir page 20).



# Précisions sur les principales démarches

## Contactez votre ADIL

ADIL 24 – 3 Rue Victor Hugo – 24000 PERIGUEUX

 05 53.09 89 89



[www.adil24.org](http://www.adil24.org)



[contact@adil24.org](mailto:contact@adil24.org)

**adil**<sup>24</sup>

## Signaler à France Renov'

- En ligne sur <https://france-renov.gouv.fr/signalement>
- **OU** Par téléphone au 0 808 800 700
- **OU** En contactant un conseiller France Renov'



Le signalement sur France Renov' n'a pas pour objectif la résolution du problème individuel.

Signaler constitue un acte citoyen. Le signalement sur France Renov' permet d'informer les organismes de qualification (OQ) ayant délivré la certification RGE des éventuels manquements de l'entreprise en vue de la suspension ou du retrait de cette certification, mais aussi d'alerter les structures distribuant les aides financières.

## Signaler à la DGCCRF (Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes)

- En ligne sur <https://signal.conso.gouv.fr/>
- **OU** par téléphone au 0809 540 550 (Service gratuit + prix de l'appel)
- **OU** par lettre à DGCCRF - RéponseConso - B.P.60 - 34935 Montpellier Cedex 9

**DGCCRF**

Le signalement à la DGCCRF n'a pas pour objectif la résolution du problème individuel.

Signaler constitue un acte citoyen. Grâce au signalement, une enquête pourra éventuellement être menée sur l'entreprise par les directions départementales de la protection des populations (DDPP).

La DGCCRF recherche et constate les infractions et manquements aux règles de protection des consommateurs (information précontractuelle, y compris celle portant sur les prix, et loyauté des pratiques commerciales). Elle n'est pas compétente pour les malfaçons, qui relèvent du juge civil.

## Porter plainte

- Se rendre dans la Gendarmerie ou le Commissariat de Police le plus proche identifiable en ligne : <https://www.masecurite.interieur.gouv.fr/fr/trouver-un-commissariat-une-gendarmerie>
- **OU** effectuer une pré-plainte en ligne : <https://www.pre-plainte-en-ligne.gouv.fr/>



Toutes les démarches complémentaires sont détaillées dans le **Guide d'orientation des particuliers face aux fraudes à la rénovation énergétique.**

