



# **Les pratiques commerciales abusives dans le secteur de la rénovation énergétique**

-

**Comment s'en prémunir ?  
Quels recours pour les personnes qui en sont  
victimes ?**

## Avant-propos

De nombreux acteurs de terrain œuvrant dans la lutte contre la précarité énergétique constatent depuis 2017 la multiplication de pratiques malveillantes, voire frauduleuses, de la part d'entreprises profitant notamment de l'aubaine des CEE PE (Certificats d'Economies d'Energie Précarité Energétique) au travers par exemple d'offres « d'isolation des combles à 1 euro » : sociétés "hors-sol" sans adresse, se faisant passer pour des organismes officiels labellisés, qui ne réalisent pas les travaux dans les règles de l'art, démarchage agressif, etc.

Selon une étude d'UFC-Que Choisir<sup>1</sup> de février 2018, le démarchage aux travaux de rénovation énergétique a généré plus de 17 millions d'euros de préjudices au détriment des consommateurs, soit près de 20 000 euros de préjudice moyen pour les consommateurs victimes des démarcheurs. L'étude souligne également que ces litiges concernent notamment les publics les plus fragiles : personnes âgées, isolées, malades, handicapées, etc.

Le réseau RAPPEL a souhaité proposer ce guide afin de se prémunir collectivement de ce type de pratiques, nuisibles pour les ménages précaires et pour l'action de tous les professionnels du secteur.

Le contenu de ce dossier synthétique est le fruit des remontées de terrain de membres du réseau RAPPEL, que nous tenons à remercier chaleureusement.

## Présentation du document et des objectifs

Ce guide a pour objectif de récapituler les principales pratiques employées par les entreprises aux différents stades de la relation commerciale (prise de contact, contractualisation, réalisation des travaux), de fournir les moyens de se prémunir des pratiques commerciales abusives et de présenter les recours possibles si un ménage s'y trouve confronté.

Il est toutefois important de préciser que les pratiques présentées ne s'excluent pas et peuvent tout à fait se cumuler (par exemple : un démarchage téléphonique insistant par une entreprise peut déboucher sur un rendez-vous avec un futur client au cours duquel des pratiques commerciales trompeuses sont mises en œuvre...).

Dans la mesure où un certain nombre de fiches pratiques, guides et autres documents existe sur le sujet, cette publication se propose de trier et compiler l'existant plutôt que de créer un nouveau contenu. Une majeure partie des éléments de ce guide sont issus des documents de la DGCCRF<sup>2</sup> et de l'INC<sup>3</sup>. Les références vers les documents d'origine ainsi que d'autres documents utiles sont mentionnées dans les rubriques « Pour aller plus loin ».

---

<sup>1</sup> « [Démarchage à la rénovation énergétique : responsabiliser les établissements bancaires pour mettre un terme aux pratiques délétères du secteur](#) », UFC-Que Choisir, Février 2018

<sup>2</sup> Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes.

<sup>3</sup> Institut National de la Consommation.

Le présent document est mis à disposition de l'ensemble des membres du RAPPEL, et, par leur intermédiaire, des particuliers.

## **SOMMAIRE :**

<b>1. PRINCIPES GÉNÉRAUX, DÉFINITIONS ET EXEMPLES</b>	<b>5</b>
1.1. LES PRATIQUES COMMERCIALES (DELOYALES)	5
1.2. LE DEMARCHAGE	6
1.3. LA VENTE HORS ETABLISSEMENT OU « A DOMICILE »	7
1.4. LA REALISATION ET LA LIVRAISON DES TRAVAUX	8
<b>2. SE PRÉMUNIR...</b>	<b>11</b>
2.1. GENERALITES AUTOUR DES PRATIQUES COMMERCIALES DELOYALES	11
2.2. NE PAS ETRE DEMARCHE !	13
2.3. SE PREMUNIR DES ABUS LIES A LA VENTE A DOMICILE	16
2.4. ÉVITER LES MAUVAISES SURPRISES LIEES A LA REALISATION DES TRAVAUX	18
<b>3. QUELS RECOURS EN CAS DE LITIGE ?</b>	<b>22</b>
3.1. LITIGES LIES AU NON RESPECT DES REGLES RELATIVES A LA VENTE A DOMICILE	22
3.2. LITIGES LIES A LA REALISATION DES TRAVAUX	23
<b>4. POUR ALLER PLUS LOIN</b>	<b>26</b>
4.1. SUR LES PRATIQUES COMMERCIALES DELOYALES	26
4.2. SUR LE DEMARCHAGE	27
4.3 SUR LES CONTRATS HORS ETABLISSEMENT	27
4.4. SUR LES TRAVAUX	28

# 1. PRINCIPES GÉNÉRAUX, DÉFINITIONS ET EXEMPLES

## ➔ 1.1. Les pratiques commerciales (déloyales)

La notion de "pratique commerciale" ne figure pas dans le code de la consommation. Elle a été définie par la [directive n°2005/29/CE du 11 mai 2005 relative aux pratiques commerciales déloyales](#) comme *"toute action, omission, conduite, démarche ou communication commerciale, y compris la publicité et le marketing, de la part d'un professionnel, en relation directe avec la promotion, la vente ou la fourniture d'un produit aux consommateurs"* [\[article 2 d\]](#).

La notion de "pratique commerciale" est extrêmement large puisqu'elle englobe la publicité mais également tous les procédés liés au commerce, c'est-à-dire toute forme d'acte en relation directe avec la promotion, la vente ou la fourniture d'un bien ou d'un service au consommateur ([CJUE, 16 avril 2015, aff. C-388/13](#)).

Autrement dit, si l'opération, l'offre, entre dans la stratégie commerciale de son auteur, quel qu'il soit, elle constitue une pratique commerciale. Celle-ci se caractérise par sa finalité. Il n'est pas nécessaire que cette pratique ait abouti à un engagement contractuel. Il peut seulement s'agir d'une invitation à entrer en négociation ou d'une sollicitation pour conclure un contrat.

Une pratique commerciale déloyale est une pratique susceptible de tromper un « consommateur normalement informé et raisonnablement attentif et avisé » ([article L. 121-1](#)).

### **Exemples de situations rencontrées pouvant être qualifiées de pratiques commerciales déloyales :**

- Entreprises se réclamant de participer au service public ou d'être mandatées par des organismes publics (Conseil départemental, Commune, Région ou Anah par ex.) ou par des entreprises du secteur de l'énergie (fournisseurs d'énergie par ex.), voire des entreprises ayant déjà rendez-vous avec la personne pour effectuer des travaux.
- « *Nous sommes un bureau d'étude affilié au Ministère* ».
- « *Vous n'aurez pas le droit aux Certificats d'Economies d'Energie ailleurs !* ».
- « *Engie a racheté EDF, alors vous devez changer de contrat d'électricité* ».
- Entreprise qui usurpe une certification RGE (Reconnu Garant de l'Environnement).
- Entreprise se réclamant officiellement missionnée pour faire bénéficier de crédits d'impôts et autres avantages financiers.
- « *Le diagnostic de performance énergétique (DPE) est obligatoire pour tout logement et un logement non rénové sera soumis à une taxe !* »
- Sollicitations répétées par téléphone ou à domicile.
- Professionnel ne quittant pas le domicile des personnes sans leur signature sur un contrat ou un devis.

La déloyauté commerciale peut aussi être constatée à l'occasion de la remise à titre gratuit d'un produit.

Parmi les pratiques commerciales déloyales on peut distinguer :

### ▲ 1.1.1. Les pratiques commerciales trompeuses

Il s'agit des pratiques qui contiennent ou véhiculent des éléments faux susceptibles d'induire en erreur le consommateur moyen, ou bien des éléments vrais mais présentés de telle façon qu'ils conduisent au même résultat. On parlera alors « d'actions trompeuses ». L'omission d'une information peut également induire le consommateur en erreur, on parlera alors « d'omission trompeuse ». Elles sont définies aux articles [L. 121-2 à L. 121-4](#) du Code de la Consommation.

Les pratiques commerciales trompeuses prennent principalement les formes suivantes dans le secteur de la rénovation énergétique : laisser croire à la non-souscription d'une prestation, laisser croire à la non-souscription d'un crédit pour financer la prestation, prétendre représenter un tiers de confiance.

### ▲ 1.1.2. Les pratiques commerciales agressives

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,
- elle entrave l'exercice des droits contractuels d'un consommateur.

Les pratiques commerciales agressives se caractérisent par la pression exercée sur le consommateur afin de le faire céder ou d'orienter ses choix. Elles sont définies aux articles [L. 121-6 et L. 121-7](#) du Code de la Consommation.

Les pratiques commerciales prennent principalement la forme de sollicitations répétées par téléphone ou à domicile dans le secteur de la rénovation énergétique.

Les frontières avec le délit d'abus de faiblesse peuvent dans certains cas s'entremêler. Le délit d'abus de faiblesse, selon le Code de la Consommation, est constitué chaque fois qu'une personne profite de la faiblesse physique ou psychique d'une autre, ou de son ignorance, pour lui faire souscrire un engagement généralement inadapté à ses besoins (souvent lors d'un démarchage à domicile). L'état de faiblesse ou d'ignorance d'une personne peut venir de son âge avancé, d'un mauvais état de santé, d'une détresse économique, d'une méconnaissance de la langue française, etc.

Le délit d'abus de faiblesse a été institué par la [loi n° 72-1137 du 22 décembre 1972](#) (abrogée au 27 juillet 1993) et peut également mener à une sanction pénale ([article L. 132-14, alinéa 1<sup>er</sup> du code de la consommation](#)).

Pour en savoir plus sur l'abus de faiblesse, consulter la [fiche de la DGCCRF](#) et le [site de l'INC](#).

## 1.2. Le démarchage

Le démarchage constitue la première prise de contact d'un professionnel avec un client potentiel. Il consiste en des sollicitations provenant de professionnels (prestations de services, vente de biens, prise de rendez-vous afin de conclure un contrat) sans que le consommateur n'ait consenti à donner ses coordonnées pour être contacté par ces professionnels. Ces sollicitations peuvent prendre la forme de démarchage téléphonique, physique (« porte-à-porte »), par SMS ou mail.

Etre sollicité à son domicile par un démarcheur met l'acheteur potentiel en infériorité psychologique. Il est plus difficile de dire non à un vendeur chez soi que dans un magasin où il suffit de quitter les lieux. Le risque est d'acheter des produits dont on s'apercevra rapidement qu'ils sont inutiles, superflus ou qui ne présentent pas les caractéristiques vantées par le vendeur.

**Exemples de situations rencontrées :**

- Démarchage téléphonique insistant pour "décrocher un rendez-vous" au prétexte d'un contrôle obligatoire ou d'un diagnostic gratuit.
- Démarchage physique pour vendre un kit de réducteurs de débit en logement social, pour changer de fournisseur d'énergie, pour isoler des combles.

Le démarchage, notamment téléphonique, est strictement encadré par la [loi Consommation du 17 mars 2014](#). Bien que le démarchage fasse partie intégrante de la « vente à domicile hors établissement » (cf. point suivant), nous avons choisi de le traiter séparément dans la mesure où il s'agit de la mise en place de la relation commerciale entre le vendeur et son client potentiel.

### 1.3. La vente hors établissement ou « à domicile »

La vente à domicile s'applique notamment lorsqu'un contrat est conclu en dehors de l'établissement commercial du professionnel (d'où l'expression "hors-établissement"), à savoir bien souvent au domicile du consommateur et ce, en présence physique du professionnel.

La contractualisation hors établissement est strictement encadrée par la [loi Consommation du 17 mars 2014](#). Une vente à domicile doit en effet comporter :

- o une « information précontractuelle » : le professionnel doit communiquer au consommateur, de manière claire et visible, plusieurs informations relatives au contrat de vente ou de prestation de services. Ces informations sont souvent intégrées dans un devis,
- o la remise obligatoire d'un contrat : celui-ci conclut la vente par la signature des deux parties (le professionnel et le consommateur),
- o un délai de rétractation de 14 jours à compter de la signature du contrat,
- o l'interdiction pour le professionnel de percevoir une contrepartie financière pendant le délai de 7 jours.

Tout manquement à ces obligations constitue une infraction à la loi.

Il est à noter que :

- o Le contrat hors établissement est à distinguer du contrat à distance (exemple : achat effectué sur internet).
- o Il n'existe pas de droit de rétractation pour les contrats signés dans les foires et salons. [Pour en savoir plus sur ce sujet.](#)

Le non-respect des règles relatives à la vente à domicile prend principalement les formes suivantes dans le secteur de la rénovation énergétique : rétractation rendue difficile par le professionnel, des bons de commande ne répondant pas aux règles imposées par la loi et qui font obstacle au délai de rétractation, des prestations réalisées avant l'expiration du délai de rétractation légal, des sociétés qui obtiennent

le versement d'acomptes en infraction avec la loi.

**Exemples de situations rencontrées :**

- Non-respect du délai de rétractation avant le début des travaux.
- Remise du contrat une fois le délai de rétractation expiré.
- Signature immédiate du devis sans fournir d'informations préalables.
- Exigence d'un paiement prématuré sans signature de devis.
- Entreprise persuadant un client de signer un bon de commande pour un équipement de chauffage / production d'eau chaude non adapté à son logement et très coûteux.

## 1.4. La réalisation et la livraison des travaux

Une fois contractualisés, les travaux sont réalisés par le professionnel. Un manque de qualité dans la mise en œuvre de ces travaux ou des pratiques commerciales abusives peuvent générer, une fois livrés, des conséquences néfastes pour le consommateur (sensation d'inconfort thermique persistante, aides financières promises non-perçues, etc.) et son logement (dégradation de l'habitat, malfaçons, etc.).

L'objet du présent document n'est pas de proposer des conseils techniques pour un particulier souhaitant mener des travaux de rénovation énergétique (pour cela consulter le guide « [Se lancer dans des travaux de rénovation énergétique : le dossier synthétique du maître d'ouvrage éclairé](#) » du RAPPEL) mais plutôt d'alerter sur les pratiques abusives pouvant être utilisées dans ce secteur.

Les pratiques délétères des professionnels démarcheurs dans le secteur de la rénovation énergétique peuvent prendre différentes formes :

### ▲ **Non-respect des règles techniques, malfaçons :**

**Exemple de situation rencontrée :**

- Isolation sans respect de la distance au feu pour les conduits de cheminée.

A l'issue d'un chantier de rénovation, lors de la réception des travaux réalisés, il peut être constaté des malfaçons ou des défauts de conformité.

#### ○ **Les malfaçons**

La malfaçon est une imperfection ou un défaut de construction reconnu comme étant la conséquence d'une erreur d'exécution, on parle aussi de « désordre ». Elle concerne aussi bien la construction d'une nouvelle maison que la rénovation et les travaux d'aménagement. En cas de malfaçon avérée, le professionnel doit réparer les désordres ou remplacer les équipements défectueux.

#### ○ **Les défauts de conformité**

Différentes règles ou normes existent, n'ayant pas le même caractère d'obligation :



- Les règles de l'art : elles désignent l'ensemble des règles techniques ou des pratiques professionnelles d'un corps de métier à respecter pour que les ouvrages soient correctement réalisés. Il n'y a pas de définition précise des règles de l'art, elles sont très diverses (dosage de matériaux, temps de séchage, manière de poser un produit, de fixer un objet, nécessité d'apposer une couche de finition sur une surface propre...). Les experts y font fréquemment référence en cas de sinistre. Elles sont considérées comme une obligation implicite, et leur non-respect peut constituer une faute de nature à engager la responsabilité de l'entreprise (« le travail doit être accompli dans les règles de l'art »).

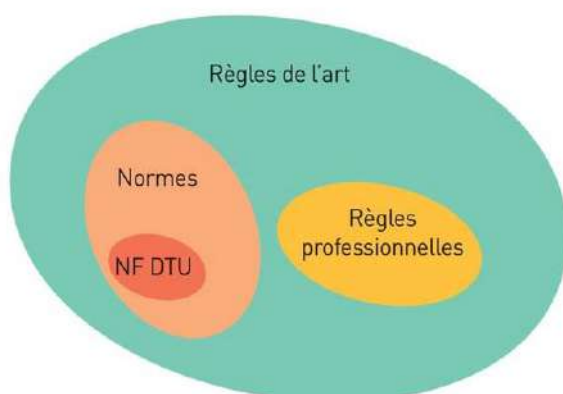
- Les normes techniques : ce sont des documents élaborés de manière consensuelle par les acteurs économiques, et publiés, en France, par l'Afnor. Sauf quelques-unes rendues d'application obligatoire par arrêté, les normes sont en principe d'application volontaire (elles s'appliquent si le contrat s'y réfère).

- Les DTU (Document Technique Unifié) : un DTU constitue une sorte de cahier des charges qui définit les normes françaises concernant les travaux du bâtiment, normes d'exécution et de mises en œuvre dans « les règles de l'art ». Les DTU régissent la bonne mise en œuvre des techniques employées dans les différents secteurs du bâtiment. En cas de litige avec un professionnel du bâtiment, concernant la qualité des travaux réalisés, les DTU servent de support aux experts des tribunaux, ainsi qu'aux assurances, afin de vérifier le respect des normes.

- Les règles ou recommandations professionnelles : les travaux ne faisant pas l'objet d'un DTU font l'objet de règles ou recommandations professionnelles rédigées par les organisations professionnelles représentatives pour préciser les caractéristiques d'une bonne prestation. Elles peuvent en revanche ne pas toujours être reconnues par tous. Les contrats d'assurance ne les prennent en compte que dans la mesure où elles ont été acceptées par les assureurs. Elles ne sont applicables que si le contrat de travaux s'y réfère. Il n'en demeure pas moins qu'en l'absence d'autres documents, elles servent souvent de référence en cas de litiges ou de sinistres. À noter que le programme Règles de l'Art Grenelle Environnement (RAGE), qui vise à revoir l'ensemble des règles de construction afin de réaliser des économies d'énergies dans le bâtiment et de réduire les émissions de gaz à effet de serre, publie des documents appelés « [Recommandations professionnelles](#) ».

Les normes, DTU, règles professionnelles... peuvent faire partie des règles de l'art, mais ne constituent pas l'ensemble de ces règles :

RÈGLES DE L'ART, NORMES, RÈGLES PROFESSIONNELLES :  
QUELS PÉRIMÈTRES ?



Source : Fédération Française du Bâtiment

▲ **Travaux non-conformes au contrat souscrit :**

**Exemples de situations rencontrées**

- Signature de l'attestation de fin de travaux alors que les prestations ne sont pas terminées,
- Travaux réalisés partiellement.

▲ **Performances finalement inférieures à ce qui était annoncé :**

**Exemples de situations rencontrées :**

Certains démarcheurs de la rénovation énergétique usent d'allégations de performance pour convaincre les consommateurs de souscrire à leur prestation, alors qu'une fois terminés les travaux s'avèrent peu efficaces au regard de la facture énergétique payée par la suite par le ménage. Ces fausses promesses sont données à l'oral de manière à ce que le client ne soit pas en mesure de prouver la pratique commerciale trompeuse du professionnel.

▲ **Non-bénéfice d'une subvention :**

**Exemples de situations rencontrées :**

Certains consommateurs se voient dans l'impossibilité de percevoir les aides financières promises (certificats d'économies d'énergie, crédit d'impôt, etc.) une fois les travaux livrés. Différentes raisons peuvent expliquer cela :

- Le bon de commande souscrit avant travaux ne présente pas suffisamment d'information pour permettre au consommateur de vérifier l'éligibilité des travaux aux aides, ou allègue un montant des aides supérieur à ce qui peut être perçu par le ménage,
- Le professionnel ne dispose finalement pas du label RGE (reconnu Garant de l'Environnement), nécessaire pour pouvoir bénéficier des incitations financières.

## 2. SE PRÉMUNIR...

### 2.1. Généralités autour des pratiques commerciales déloyales

> Se méfier des entreprises qui se réclament d'organismes publics ou de fournisseurs d'énergie : dans leur argumentaire commercial ou la dénomination de leur société, certaines entreprises se réclament comme participant au service public ou étant mandatées par des organismes publics ou des entreprises du secteur de l'énergie (EDF, ENGIE, ENEDIS, Direct énergie, etc.). Or les administrations publiques ne démarchent pas les consommateurs à des fins commerciales.

> Se méfier également d'offres commerciales émanant de sociétés ayant des noms cherchant à entretenir la confusion avec des organismes officiels, par exemple tels que : « centre national de... », « agence nationale (ou régionale) de... », « institut de... », « service de... ». Ne pas hésiter à vérifier sur internet l'objet commercial de ceux qui démarchent et à prendre contact avec les services ou entreprises desquelles se revendiquent ces entreprises.

> Se méfier des diagnostics gratuits : cet argument va surtout faciliter le premier contact avec le potentiel client avant la « vraie » proposition commerciale.

> Toujours demander les coordonnées de l'interlocuteur (nom, nom de la société, coordonnées). Les vendeurs consciencieux n'y verront pas d'objection et la relation commerciale s'engagera sur une base saine.

> Si le démarcheur prétend intervenir de la part d'une société dont on est client ou fournisseur, il est censé connaître au minimum les informations clients (date de contrat, n° de contrat,...). Demander des détails précis avant de répondre.

> S'assurer que les entreprises bénéficient bien des labels de qualités annoncés : certains professionnels n'hésitent pas à mettre en avant ces labels. Il est possible de le vérifier avec le numéro de SIREN de l'entreprise en question (par exemple, il est possible d'identifier une entreprise se présentant comme labellisée «RGE<sup>4</sup>» via le site <http://renovation-info-service.gouv.fr/trouvez-un-professionnel/>) ou en exigeant que le professionnel fournisse une copie de son certificat de qualification qui mentionne notamment la date d'échéance du certificat.

Notons cependant que la possession d'un label de qualité ne garantit pas en elle-même l'absence de pratiques commerciales trompeuses par ailleurs.

> Avant tout rendez-vous, s'assurer qu'il est prévu un contact téléphonique préalable pour analyser ses besoins et la situation.

> Exiger la visite d'un professionnel pour confirmer la faisabilité des travaux avant toute intervention.

---

<sup>4</sup> Reconnu Garant de l'Environnement

- > Si un rendez-vous est prévu avec un professionnel : solliciter une personne de l'entourage (famille, ami, voisin, aide à domicile) pour être présente (d'autant plus si elle maîtrise le sujet !), elle pourra être témoin des échanges.
- > Ne jamais rien signer suite à un démarchage à domicile ou lors d'un premier rendez-vous.
- > Ne jamais rien signer sous l'effet de l'intimidation ou toute pression exercée par le professionnel.
- > Exigez la présentation des informations précontractuelles détaillées (cf. partie 2.3) avant toute intervention.
- > Prendre le temps de la réflexion et de la comparaison : même dans le cas où une proposition commerciale éveille l'intérêt, il apparaît plus prudent de procéder avant toute chose à un comparatif en contactant d'autres entreprises du secteur (au moins trois) et sur la base du devis présenté. Ce délai permettra également de faire des recherches plus approfondies sur les dispositifs qui auront été présentés (crédit d'impôt, certificats d'économies d'énergie, etc.).

*Retrouver les principaux dispositifs d'aide financière dans les documents suivants :*

- Guide de l'ADEME [« Aides financières 2018 »](#).
- Guides de l'ANAH et notamment [« Les aides en pratique 2018 »](#) (pour les propriétaires occupants en maison individuelle).
- Guide RAPPEL [« Quels dispositifs pour accompagner les ménages en précarité énergétique »](#).

- > Contacter rapidement le conseiller du [Point Rénovation Info Service](#) le plus proche pour faire le point sur la pertinence des travaux proposés, l'adéquation des devis, le sérieux de l'offre qui est proposée, etc.

*Les Points Rénovation Info Service (PRIS) sont un service public de proximité présent sur l'ensemble du territoire. La mission des conseillers PRIS est d'accompagner les particuliers de façon personnalisée en les informant sur la nature des travaux à effectuer dans leur logement, les aides financières possibles et en les orientant vers des professionnels qualifiés RGE pour la réalisation de travaux.*

- > Vérifier la véracité du coût qui est annoncé : vérifiez toujours l'ensemble des données chiffrées qui sont annoncées, notamment le montant des aides et des crédits d'impôt, qui pourraient ne pas être à jour, être surévalués, ou ne pas correspondre au type de matériel vendu.
- > Demander des références d'autres travaux réalisés par l'entreprise.
- > Ne rien signer avant la réalisation du chantier, hormis le devis.
- > Ne pas régler d'acompte sans vérifier le sérieux de l'entreprise et exiger une facture détaillée avant tout règlement (le professionnel est tenu de délivrer une facture en double exemplaire dès lors que les travaux ont été réalisés).

## 2.2. Ne pas être démarché !

### ▲ 2.2.1. Le démarchage téléphonique ou par SMS/MMS

> S'inscrire sur la liste rouge de son opérateur de téléphonie (par courrier ou en ligne) : les coordonnées téléphoniques ne seront pas mentionnées dans les annuaires papiers ou les listes d'abonnés électroniques.

> S'inscrire sur la liste orange (ou « anti-prospection ») de son opérateur de téléphonie (par courrier ou en ligne) : les coordonnées téléphoniques ne seront plus communiquées à des entreprises commerciales en vue d'une utilisation à des fins de prospection directe.

> Lors de la transmission de son numéro de téléphone dans le cadre d'un contrat de vente, de la souscription d'un abonnement, d'un concours, etc. : s'opposer à la réutilisation commerciale de ses données en refusant de cocher la case « je souhaite recevoir des informations » et s'opposer à la transmission de ses coordonnées à des partenaires commerciaux en refusant de cocher la case « j'autorise la transmission de mes données à des partenaires commerciaux ».

> S'inscrire sur la liste d'opposition du démarchage téléphonique [BLOCTEL](#) : service gratuit qui permet de se prémunir des démarches par appels téléphoniques (ne concerne pas les SMS) des sociétés qui n'utilisent pas uniquement les annuaires téléphoniques pour réaliser des prospections commerciales, mais qui peuvent aussi se procurer des données, par exemple, en les achetant auprès d'acteurs spécialisés sur internet.

> Un démarcheur qui appelle avec un numéro masqué doit rendre vigilant car c'est une pratique interdite ([article L121-34-2 du Code de la Consommation](#)).

> Dans le cas des SMS : envoyer le mot « stop » par SMS au numéro expéditeur du message. Celui-ci doit alors confirmer qu'il a pris en compte la demande et supprimer les coordonnées de ses fichiers.

### 👉 Que faire si les sollicitations continuent ?

> Rappeler à l'interlocuteur que s'il prend contact sans que l'on soit son client, en étant sur « liste rouge » ou sur la liste d'opposition au démarchage, il commet un délit.

> Bloquer les appels et SMS indésirables dans les paramètres de son smartphone.

> L'inscription à [BLOCTEL](#) n'empêche pas d'être démarché par des professionnels qui seraient en infraction à la réglementation : il est donc possible que certaines entreprises ne respectant pas leurs obligations continuent de démarcher. Si les sollicitations continuent, un [espace de réclamation en ligne](#) permet de signaler ces entreprises (nom de l'entreprise, numéro de téléphone utilisé, date et heure de l'appel). Ces signalements sont exploités par la DGCCRF pour rechercher et sanctionner les entreprises en infraction.

*La DGCCRF agit en faveur du respect des règles de la concurrence, de la protection économique des consommateurs et de la sécurité et de la conformité des produits et des services. C'est une autorité de contrôle qui intervient sur tous les champs de la consommation (produits alimentaires et non-alimentaires, services), à tous les stades de l'activité économique (production, transformation, importation, distribution) et quelle que soit la forme de commerce (magasins, sites de commerce électronique, etc.).*

> Signaler un SMS indésirable en le transférant au [33 700](tel:33700).

> Au-delà de la pratique commerciale en elle-même, c'est l'utilisation des données personnelles qui est en jeu. Il est donc aussi possible de s'opposer à l'utilisation de ses données à des fins de prospection commerciale en effectuant la démarche suivante :

1. Identifier la société : demander les coordonnées précises du démarcheur (nom du professionnel, nom de la société, adresse physique, n° SIRET, téléphone fixe,...). Celui qui effectue un démarchage a l'obligation de décliner son identité ou l'identité de la personne pour le compte duquel il effectue le démarchage ([article L121-20 du Code de la Consommation](#)).

Dans le cas des SMS : pour obtenir les coordonnées du service client de l'expéditeur, envoyer le mot « contact » par SMS au numéro expéditeur du message, les coordonnées de la société (RCS, dénomination sociale, service client) doivent être reçues en retour.

2. Transmettre un courrier à la société concernée (voir [ici](#) un modèle).
3. Si, dans un délai de deux mois après la demande, la société ne prend pas en considération le droit d'opposition : adresser une plainte à la [CNIL](#)<sup>5</sup> ou déposer une plainte pénale auprès des services de police, de gendarmerie ou du [procureur de la République](#).

*La CNIL est une autorité administrative indépendante chargée de veiller à la protection des données personnelles contenues dans les fichiers et traitements informatiques ou papiers, aussi bien publics que privés. Elle veille à ce que l'informatique soit au service du citoyen et qu'elle ne porte atteinte ni à l'identité humaine, ni aux droits de l'homme, ni à la vie privée, ni aux libertés individuelles ou publiques. Elle a un rôle d'information, de protection de la vie privée, de conseil, de contrôle et de sanction.*

> Prendre contact avec une [association de défense des consommateurs agréée](#).

*Les associations de défense des consommateurs conseillent les consommateurs et les aident à régler les litiges de la vie quotidienne, soit à l'amiable, soit par l'action en justice. En effet, les associations agréées sont habilitées à défendre en justice l'intérêt collectif des consommateurs et à demander réparation des préjudices. Elles peuvent aussi agir à titre préventif, par exemple pour demander le retrait du marché d'un produit dangereux ou la suppression de clauses abusives dans les contrats.*

---

<sup>5</sup> Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés

### ▲ 2.2.2. Le démarchage à domicile (ou « porte-à-porte »)

> Comme pour le démarchage par téléphone ou SMS, il est possible de s'inscrire sur la liste rouge (et/ou orange) de son opérateur de téléphonie et de s'opposer à la réutilisation de ses coordonnées postales dans le cadre d'un contrat de vente.

#### 👉 Que faire si les sollicitations continuent ?

> Ne pas faire entrer l'interlocuteur chez soi.

> Si le démarcheur prétend contacter de la part d'une société dont on est client ou fournisseur, il est censé connaître au minimum les informations clients (date de contrat, n° de contrat,...). Demandez des détails précis avant de répondre.

> Ne pas lui communiquer d'informations personnelles, qu'ils les demandent ou non (anciennes factures, relevés de compteur, etc.).

> Ne jamais rien signer au moment du démarchage, pas même une preuve du passage du démarcheur.

> Au-delà de la pratique commerciale en elle-même, c'est l'utilisation des données personnelles qui est en jeu. Il est donc aussi possible de s'opposer à l'utilisation de ses données à des fins de prospection commerciale :

1. Identifier la société : demander les coordonnées précises du démarcheur (nom du professionnel, nom de la société, adresse physique, n° SIRET, téléphone fixe,...). Celui qui effectue un démarchage a l'obligation de décliner son identité ou l'identité de la personne pour le compte duquel il effectue le démarchage.
2. Transmettre un courrier à la société concernée (voir [ici](#) un modèle).
3. Si, dans un délai de deux mois après la demande, la société ne prend pas en considération le droit d'opposition : adresser une plainte à la [CNIL](#)<sup>6</sup> ou déposer une plainte pénale auprès des services de police, de gendarmerie ou du [procureur de la République](#).

> Prendre contact avec une [association de défense des consommateurs agréée](#).

### ▲ 2.2.3. Le démarchage par courrier électronique (spams publicitaires)

> Lors de la transmission de son adresse mail dans le cadre d'un contrat de vente, de la souscription d'un abonnement, d'un concours, etc. : s'opposer à la réutilisation commerciale de ses données en refusant de cocher la case « je souhaite recevoir des informations » et s'opposer à la transmission de ses coordonnées à des partenaires commerciaux en refusant de cocher la case « j'autorise la transmission de mes données à des partenaires commerciaux ».

---

<sup>6</sup> Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés

> La prospection directe au moyen de courriels destinés à promouvoir, directement ou indirectement, des biens ou des services et utilisant sans l'accord du particulier ses coordonnées personnelles, est interdite. La loi Informatique et Libertés permet à tout internaute de s'opposer à la réception de messages commerciaux qui lui sont régulièrement adressés par courrier électronique. Pour cela, il peut en général cliquer sur un lien du message commercial indiquant qu'il ne souhaite pas recevoir de tels messages.

### **Que faire si les sollicitations continuent ?**

> Se connecter sur le site [www.signal-spam.fr](http://www.signal-spam.fr), la plateforme nationale de lutte contre le spam. Chaque mois, signal-spam transmet à la CNIL<sup>3</sup> la liste des principaux émetteurs de spams français. Celle-ci peut alors procéder à une enquête et, si les faits sont établis, sanctionner les spammeurs.

> Prendre contact avec une [association de défense des consommateurs agréée](#).

> Déposer une plainte auprès du [procureur de la République](#) (via le commissariat de police, la gendarmerie ou le Tribunal de grande instance du domicile).

## **2.3. Se prémunir des abus liés à la vente à domicile**

> Ne jamais rien signer sur-le-champ et/ou sous l'effet de l'intimidation ou toute pression exercée par le professionnel.

### ***Phase précontractuelle***

> Exigez du professionnel de fournir l'ensemble des informations précontractuelles prévues par la loi ([article L. 221-5 du code de la consommation](#) et [l'article R. 221-2 du code de la consommation](#)) et ce par écrit.

Voici une liste non exhaustive de ces informations :

- Nom et coordonnées du vendeur,
- Nom et coordonnées de la société dont le vendeur distribue le produits (adresse du siège social, adresse e-mail, numéro de téléphone, numéro de SIRET, capital social, forme sociale, son activité si elle ne ressort pas du contexte ...),
- Désignation précise de la nature et les caractéristiques détaillées des biens ou de la prestation de services,
- Prix unitaire des biens et/ou services et le prix global à payer toutes taxes comprises,
- Conditions et coût éventuel d'expédition, de livraison ou de mise en service, ainsi que tous les autres frais éventuels,
- Date ou délai de livraison, de réalisation des travaux,
- Modalités de paiement,
- Informations légales concernant le droit de rétractation : conditions, délai, modalités d'exercice, formulaire type, les éventuelles exceptions à ce droit, la charge des frais de renvoi, les frais à payer en cas d'usage de ce droit pour une prestation de service dont il a été demandé l'exécution avant la fin du délai, etc.,



- Conditions de mise en œuvre des garanties légales ou commerciales,
- Disponibilité des pièces détachées pour le cas d'un équipement,
- Possibilité pour le client de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique si l'on recueille son numéro de téléphone,
- Coordonnées du médiateur de la consommation compétent en cas de litige.

La communication de ces éléments doit se faire de manière lisible et compréhensible, sur support papier, ou avec votre accord, sur un autre support durable.

> Exiger un descriptif des travaux le plus détaillé possible avant toute intervention. Exemple pour l'isolation : type de travaux prévus, coûts des prestations, détail des surfaces à traiter, matériaux utilisés, délai de réalisation, etc. Il est aussi important de savoir si le devis comprend les coûts de préparation du chantier et de nettoyage de celui-ci (évacuation des gravats...).

> Pour comprendre comment un professionnel fixe le prix d'une prestation, consulter le guide « [Se lancer dans des travaux de rénovation énergétique : le dossier synthétique du maître d'ouvrage éclairé](#) » du RAPPEL (pages 19 à 23).

> Contactez rapidement le conseiller du [Point Rénovation Info Service](#) le plus proche pour faire le point sur la pertinence des travaux proposés, l'adéquation des devis, le sérieux de l'offre qui est proposée, etc.

> Vérifier les modalités de paiement. Pour des travaux, il est conseillé de demander au professionnel à ce que le dernier versement prévu à l'issue du chantier soit relativement important.

> Si l'offre comporte un crédit affecté : un exemplaire de l'offre de crédit doit systématiquement être remis. Un crédit affecté engage le client et doit être remboursé. Il est conseillé de lire l'ensemble des documents présentés avant de signer, et notamment de vérifier la présence de différé de paiement des premières mensualités, qui génère un coût supplémentaire non négligeable.

> Prendre le temps pour consulter les informations précontractuelles et le temps de la réflexion. Ne jamais signer de contrat avant cela.

### ***Phase contractuelle***

> Vérifier que le contrat comporte les mêmes informations qu'à la phase précontractuelle, ainsi qu'un formulaire de rétractation détachable (modèle présent à [l'annexe de l'article R. 221-1 du code de la consommation](#)).

Ce contenu obligatoire peut être remis via un document appelé « bon de commande » ou « conditions générales ».

> Vérifier que le lieu de la vente mentionné dans le contrat est bien son propre domicile afin de pouvoir bénéficier des règles de protection prévues par la loi pour ce type de vente.

> Avant de signer le contrat : vérifier la date inscrite par le professionnel : un document déjà daté, non daté ou antidaté pourrait faire perdre le droit de rétractation.

> Lire l'intégralité des documents avant de signer en exigeant du professionnel qu'il laisse le temps nécessaire pour prendre connaissance des documents : ne jamais signer un document sans l'avoir entièrement lu et avoir pris tout le temps nécessaire pour vérifier les conséquences pour le foyer. En effet, certains professionnels peu scrupuleux n'hésitent pas à faire passer leurs bons de commandes pour des documents « sans engagement » permettant la réalisation d'études énergétiques gratuites. Le but étant que le client croie ne pas être engagé et ne pense donc pas à réagir avant la fin du délai de rétractation. Au bout de quelques semaines, le commercial pourra alors reprendre contact avec le client pour confirmer que « l'étude est faite conformément à la commande » et surtout prendre rendez-vous pour la pose de l'isolant qui a été commandée à son insu...

> Dans le cas où le contrat est signé : exiger une copie intégrale du document signé, sur-le-champ (certains professionnels remettent le contrat au consommateur une fois le délai de rétractation expiré).

> Si l'offre de travaux comporte un crédit affecté :

- Un exemplaire de l'offre de crédit doit systématiquement être remis. Un crédit affecté engage le client et doit être remboursé. Il est conseillé de lire l'ensemble des documents présentés avant de signer, et notamment de vérifier la présence de différé de paiement des premières mensualités, qui génère un coût supplémentaire non négligeable.
- La loi impose par ailleurs que l'établissement bancaire concerné informe le consommateur de l'acceptation du financement des travaux dans un délai de 7 jours.
- Être extrêmement vigilant quant à l'attestation de fin de travaux : une fois signée, c'est elle qui permet de débloquer les fonds auprès de l'organisme de crédit. Elle doit être signée à l'issue des travaux, pas avant (certains commerciaux présentent ce bon comme des documents de réception du matériel, ainsi les personnes qui ont signé ce bon ont par le fait débloqué les crédits affectés servant à financer une installation qui n'est pas terminée ou qui ne fonctionne pas).

### ***Le paiement du professionnel***

> Ne remettre aucun paiement immédiat au professionnel, même s'il le demande : il lui est interdit de percevoir une contrepartie financière pendant un délai de 7 jours, ni même un chèque postdaté ou une autorisation de prélèvement postérieure aux 7 jours.

## **2.4. Éviter les mauvaises surprises liées à la réalisation des travaux**

En complément des nombreuses précautions à prendre évoquées dans les parties précédentes pour s'assurer du sérieux du professionnel et de la pertinence des travaux proposés en amont de leur mise en œuvre, il est fortement conseillé de :

## **En amont des travaux**

> Vérifier que le professionnel dispose des assurances nécessaires à son intervention (en exigeant ses attestations d'assurance) :

- La responsabilité civile professionnelle : elle est reconnue pour les dommages d'ordre corporel, matériel ou immatériel. Elle assure contre les conséquences de fautes causant préjudice à un tiers : faute, erreur, omission ou négligence commises dans l'exercice d'une activité, vice de conception des ouvrages et travaux, vice de réalisation ou de montage des ouvrages...
- La garantie de parfait achèvement des travaux ([article 1792-6 du Code civil](#)) : celle-ci couvre les malfaçons et non-conformités survenant pendant l'année suivant la réception des travaux. Elle porte sur deux catégories de désordres :
  - les désordres apparents lors de la réception, à condition qu'ils aient fait l'objet de réserves mentionnées au procès-verbal de réception,
  - les désordres révélés dans l'année de la réception, à condition qu'ils aient été signalés par le maître d'ouvrage par voie de notification écrite.
- La garantie biennale ou de bon fonctionnement ([article 1792-3 du Code civil](#), les articles [R111-27](#) et [R111-28](#) du Code de la construction et de l'habitation) : elle couvre les malfaçons qui touchent les éléments d'équipement hors gros œuvre (chaudières, canalisations, robinetterie, fenêtres, etc.) durant deux ans à compter de la réception de travaux.
- La garantie décennale (articles [1792](#) et suivants du code civil) : elle assure pendant 10 ans la garantie des dommages qui menacent la stabilité de l'ouvrage ou qui le rendent impropre à sa destination. Elle peut s'appliquer à certains travaux de réhabilitation comme les travaux d'étanchéité, de structure...

La performance thermique est rarement prise en compte dans les assurances ou garanties citées ci-dessus. Si c'est le cas, il s'agit, le plus souvent, d'une « garantie erreur thermique ». Cette dernière est une garantie de mise en œuvre d'équipements permettant l'obtention d'une classe énergétique : passer d'une étiquette E à une étiquette C en rénovation, par exemple. Cette garantie n'apporte aucune assurance sur la consommation d'énergie qui dépendra du comportement de l'utilisateur, du rendement des équipements de production de chaleur et de ventilation.

> Étudier de manière approfondie l'offre commerciale de la société.

Par exemple : vérifier la surface éligible aux offres « d'isolation à 1€ ». Certaines proposent par exemple un coût d'isolation des combles à 1€ pour les 50 premiers m<sup>2</sup>, puis de 14€/m<sup>2</sup> au-delà. Techniquement, l'offre peut n'intégrer que la mise en place d'une laine de verre de 30 cm par soufflage (uniquement pour respecter les conditions des Certificats d'Économies d'Énergie) et sans action de préparation (enlèvement de l'isolant existant, mise en place d'un pare-vapeur, isolation à proximité des conduits...).

> Vérifier les conditions d'éligibilité des travaux aux aides financières annoncées par le professionnel. Pour cela :

- Vérifier que les travaux proposés sont concernés par les aides et pour quel type de dépense (matériel et/ou main d'œuvre),
- Vérifier le montant des aides possibles et si elles sont plafonnées,
- Vérifier que les critères techniques des travaux ouvrent droit aux aides en exigeant du professionnel des informations détaillées sur le devis ou le bon de commande (type de travaux, caractéristiques et performance des matériaux, etc.),
- Vérifier si une qualification du professionnel est exigée pour l'obtention des aides (label RGE) et auquel cas exiger le certificat de qualification du professionnel ayant réalisé le devis.

*Retrouver les principaux dispositifs d'aide financière dans les documents suivants :*

- Guide de l'ADEME [« Aides financières 2018 »](#).
- Guides de l'ANAH et notamment [« Les aides en pratique 2018 »](#) (pour les propriétaires occupants en maison individuelle).
- Guide RAPPEL [« Quels dispositifs pour accompagner les ménages en précarité énergétique »](#).

> Contacter rapidement le conseiller du [Point Rénovation Info Service](#) le plus proche pour faire le point sur la pertinence des travaux proposés, l'adéquation des devis, le sérieux de l'offre qui est proposée, les aides financières possibles, etc.

### **Une fois les travaux réalisés**

> Réceptionner les travaux : l'acte de réception de travaux permet au client de «prendre possession» des travaux réalisés, c'est une étape cruciale pour vérifier si les travaux ont été réalisés conformément au devis et aux règles de l'art, et ce quelle que soit l'importance du chantier. Elle consiste à faire le tour du chantier avec l'entrepreneur, afin de détecter les éventuelles malfaçons et défauts de conformité, qui font l'objet de « réserves », puis à signer un procès-verbal de réception (ou attestation de fin de travaux).

La marche à suivre est la suivante :

1. à l'issue des travaux, faire une visite du chantier avec le (les) professionnel(s) ;
2. après quoi, établir un procès-verbal de réception (voir un exemple [ici](#)) en double exemplaire : un pour le client et un pour le(s) professionnel(s).

Si les travaux conviennent, signer le document complété par la mention «sans réserve».

S'il y a des réserves ou des observations (désordres, non-respect du devis, etc.), les indiquer de manière claire et précise sur ce document. Faire contresigner ces remarques par le professionnel afin d'éviter des contestations ultérieures et fixer un délai pendant lequel le professionnel devra remédier au(x) désordre(s).

Si le professionnel n'est pas là ou refuse de signer le procès-verbal, faire constater les réserves par huissier.

> Avant de signer l'attestation de fin de travaux :

- Vérifier la bonne exécution des travaux, conformément au devis ou contrat de prestation,

- Vérifier le bon fonctionnement des équipements techniques (ventilation, chauffage, etc.) s'ils ont subi une intervention ou si une intervention a été réalisée non loin de ces derniers.

> Ne pas signer l'attestation de fin de travaux si ceux-ci ne sont pas terminés, même si le professionnel insiste.

> S'assurer de disposer des éléments requis pour solliciter les aides financières (ex : éléments devant figurer sur la facture, preuve d'une visite préalable de l'entreprise avant l'établissement d'un devis, etc.), ceux-ci peuvent varier selon les dispositifs.

### 3. QUELS RECOURS EN CAS DE LITIGE ?

#### 3.1. Litiges liés au non-respect des règles relatives à la vente à domicile

> Pour obtenir une information ou une aide : prendre contact avec une [association de consommateur agréée](#). Elle peut notamment intervenir en vue d'un règlement amiable du litige ou aider dans les démarches pour une éventuelle action judiciaire, sous réserve d'y être adhérent.

> Dans le cas d'une vente à domicile il est possible de se rétracter jusqu'à 14 jours après la signature du contrat en remplissant le formulaire de rétractation joint au contrat et en le renvoyant joint à un courrier de rétractation. Si le formulaire de rétractation n'est pas joint au contrat, relever le numéro du contrat et la date de signature et y faire mention dans le courrier.

L'exercice du droit de rétractation va mettre fin au contrat conclu. L'usage du courrier recommandé avec avis de réception est conseillé car en cas de litige, c'est à l'acheteur de prouver qu'il a exercé son droit de rétractation dans les formes et le délai exigé par la loi (pièces justificatives, avis de réception du courrier de rétractation). Si un crédit affecté<sup>7</sup> est prévu dans le cadre de l'achat, le contrat de vente ou de prestations de services étant liés, la résiliation de l'un des contrats entraîne celle de l'autre contrat. Pour en savoir plus sur la vente à domicile, se reporter au chapitre suivant (« 3. Le non-respect des règles relatives à la vente à domicile (contrat hors-établissement) »).

> Si le litige persiste : saisir le [médiateur de la consommation](#) qui a été désigné par le professionnel pour la recherche d'une solution amiable, ce dernier devant communiquer « les coordonnées du ou des médiateurs de la consommation dont il relève, en inscrivant ces informations de manière visible et lisible sur son site internet, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou, en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié ».

> Faute d'arrangement amiable avec le professionnel :

- Alerter les agents de la DDPP<sup>8</sup> [la plus proche de chez soi](#) : si après enquête, ceux-ci estiment que les éléments constitutifs du délit de pratique commerciale trompeuse sont réunis, ils dressent un procès-verbal et le transmettent au procureur de la République.

*La DDPP est chargée entre autres par ses actions de contrôle, d'inspection et d'enquêtes, d'assurer la protection économique et la sécurité du consommateur. Elle veille notamment à la loyauté des relations commerciales, au respect des règles de sécurité et de loyauté des produits et service. Les procédures engagées par la DDPP*

<sup>7</sup> Le crédit affecté est accordé par un établissement de crédit ou une banque. Il est utilisé pour un achat déterminé : une prestation d'isolation d'un logement par exemple. Il est souvent contracté directement auprès du professionnel.

<sup>8</sup> Direction Départementale de la Protection des Populations (délégation départementale de la DGCCRF)

*peuvent déboucher sur l'ouverture d'une instance auprès des tribunaux ou encore sur une transaction entre l'administration, le parquet et le professionnel.*

- Ou déposer une plainte auprès du [Procureur de la République](#). (via le commissariat de police, la gendarmerie ou le Tribunal d'instance ou de grande instance du domicile).
- > Si l'action publique n'est pas mise en œuvre par le Procureur de la République parce qu'il a décidé de classer le dossier sans suite, il est possible de :
- Faire une citation directe auprès du tribunal de police du lieu où l'infraction a été commise ou du lieu de résidence de la société mise en cause.
  - Se constituer partie civile auprès du Tribunal de grande instance de son domicile.
  - Demander réparation devant les juridictions civiles : s'adresser au Tribunal d'instance si la somme en jeu est inférieure ou égale à 10 000 €. Si la somme est supérieure, il s'agira du Tribunal de grande instance.
- > Vérifier auprès de son assureur si une protection juridique est prévue, auquel cas faire une déclaration de sinistre.
- > Faire appel à un avocat.

Pour obtenir des renseignements sur les procédures, adressez-vous aux [points d'accès au droit](#) (PAD) ou aux [maisons de justice et du droit](#) (MJD). Un annuaire de ces lieux et de nombreux autres renseignements figurent sur le [site du ministère de la justice](#).

## 3.2. Litiges liés à la réalisation des travaux

### **Exemples de situations rencontrées :**

- Le professionnel ne remédie pas aux désordres constatés lors de la réception du chantier (ce qui correspondrait à une « levée des réserves »),
- Les désordres ne sont constatés qu'après la réception du chantier,
- Les travaux ne sont pas terminés, etc.

> Anticiper un éventuel litige en constituant un dossier complet : documents contractuels relatifs aux travaux (devis, bons de commande, factures, contrats, etc.), procès-verbal de réception de travaux faisant apparaître les réserves émises, photos du chantier, images prises à l'aide d'une caméra thermique (certains [Point Rénovation Info Service](#) en proposent en prêt) pour le cas d'une isolation partiellement réalisée.

> Pour obtenir une information ou une aide : prendre contact avec une [association de consommateur agréée](#). Elle peut notamment intervenir en vue d'un règlement amiable du litige ou aider dans les démarches pour une éventuelle action judiciaire, sous réserve d'y être adhérent.

> Régler le litige à l'amiable en contactant le professionnel pour échanger sur les motifs

du litige et les possibilités de le résoudre à l'amiable. Cela permet de savoir si le problème est dû à des éléments techniques ou extérieurs ou à sa mauvaise volonté. A cette occasion, il ne faut pas hésiter à rappeler les engagements pris dans le devis, le contrat ou le procès-verbal de réception de travaux (dates d'exécution des travaux, type de désordres, délais de réparation des désordres, etc.).

Sans réponse ou intervention de la part du professionnel : lui adresser sans plus attendre une lettre recommandée avec accusé de réception précisant la nature du problème, l'objet de la demande (exécution du contrat, réparation d'un désordre, etc.), les délais pour réaliser les réparations ou la fin du chantier par exemple, les fondements juridiques de la réclamation (si possible) et des pièces justificatives.

Il est possible également de saisir le [médiateur de la consommation](#) qui a été désigné par le professionnel pour la recherche d'une solution amiable, ce dernier devant communiquer « *les coordonnées du ou des médiateurs de la consommation dont il relève, en inscrivant ces informations de manière visible et lisible sur son site internet, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou, en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié* ».

> Si le litige persiste : mettre en demeure le professionnel d'exécuter les travaux (voir un modèle de lettre [ici](#)). En parallèle de la mise en demeure, l'INC<sup>9</sup> conseille de faire établir un constat d'huissier de justice. L'objectif étant qu'un professionnel de justice constate officiellement l'état du chantier afin de pouvoir établir des preuves. Cela aura plus de poids dans le cas d'une action en justice.

> Si le litige persiste : agir en justice auprès du Tribunal d'instance (pour les litiges d'un montant inférieur ou égal à 10 000 €) ou du Tribunal de grande instance (montants supérieurs à 10 000 €).

Pour cela, différents moyens existent :

- L'assignation, signifiée au professionnel par acte d'huissier. C'est la procédure la plus courante.
- Une procédure plus simple : la déclaration au greffe du Tribunal d'instance (ou demande de procès). Elle n'est pas possible si le montant des demandes excède 4 000 € ou si l'on souhaite obtenir l'exécution d'une prestation. La déclaration doit être faite à l'aide d'un [formulaire de déclaration au greffe du Tribunal d'instance](#).
- Une autre procédure simplifiée : « l'injonction de faire ». Cette procédure rapide et peu coûteuse permet d'obtenir l'exécution d'une prestation d'un montant inférieur à 10 000 €. La demande doit être faite à l'aide d'un [formulaire de demande en injonction de faire auprès du Tribunal d'instance](#).

> Vérifier auprès de son assureur si une protection juridique est prévue, auquel cas faire une déclaration de sinistre.

> Faire appel à un avocat.

---

<sup>9</sup> Institut National de la Consommation



Pour obtenir des renseignements sur les procédures, adressez-vous aux [points d'accès au droit](#) (PAD) ou aux [maisons de justice et du droit](#) (MJD). Un annuaire de ces lieux et de nombreux autres renseignements figurent sur le [site du ministère de la justice](#).

## 4. POUR ALLER PLUS LOIN

### 4.1. Sur les pratiques commerciales déloyales

> Fiche « Pratiques commerciales trompeuses : les clés pour les reconnaître et s'en prémunir » (DGCCRF) :

[https://www.economie.gouv.fr/files/files/directions\\_services/dgccrf/documentation/fiches\\_pratiques/fiches/pratiques-commerciales-trompeuses.pdf](https://www.economie.gouv.fr/files/files/directions_services/dgccrf/documentation/fiches_pratiques/fiches/pratiques-commerciales-trompeuses.pdf)

> Fiche « Les pratiques commerciales trompeuses du secteur de la rénovation énergétique et des énergies renouvelables » (DGCCRF) :

[https://www.economie.gouv.fr/files/files/directions\\_services/dgccrf/documentation/fiches\\_pratiques/fiches/pratiques-commerciales-trompeuses-secteur-renovation-energetique-enr.pdf](https://www.economie.gouv.fr/files/files/directions_services/dgccrf/documentation/fiches_pratiques/fiches/pratiques-commerciales-trompeuses-secteur-renovation-energetique-enr.pdf)

> Fiche « Les pratiques commerciales agressives » (DGCCRF) :

[https://www.economie.gouv.fr/files/files/directions\\_services/dgccrf/documentation/fiches\\_pratiques/fiches/pratiques-commerciales-agressives.pdf](https://www.economie.gouv.fr/files/files/directions_services/dgccrf/documentation/fiches_pratiques/fiches/pratiques-commerciales-agressives.pdf)

> Page dédiée sur le site de l'INC (Institut National de la Consommation) :

<https://www.inc-conso.fr/content/les-pratiques-commerciales-deloyales#21>

> Guide « Mieux connaître les pratiques commerciales » (ADEME) :

<http://www.ademe.fr/sites/default/files/assets/documents/guide-pratique-mieux-connaître-pratiques-commerciales.pdf>

> Guide "Se lancer dans des travaux de rénovation énergétique : le dossier synthétique du maître d'ouvrage éclairé" (RAPPEL) :

<https://www.precarite-energie.org/Guide-Se-lancer-dans-des-travaux-de-renovation-energetique-le-dossier.html>

> Guide « Choisir un professionnel pour ses travaux » (ADEME) :

<http://www.ademe.fr/sites/default/files/assets/documents/guide-pratique-choisir-un-professionnel-pour-ses-travaux.pdf>

> Guide « Mieux connaître les pratiques commerciales » (ADEME) :

<http://www.ademe.fr/sites/default/files/assets/documents/guide-pratique-mieux-connaître-pratiques-commerciales.pdf>

#### ▲ Sur les associations de défense des consommateurs :

> Guide « Les associations de consommateurs 2016 » (INC) :

[https://www.inc-conso.fr/sites/default/files/pdf/guide\\_associations\\_consommateurs\\_2016.pdf](https://www.inc-conso.fr/sites/default/files/pdf/guide_associations_consommateurs_2016.pdf)

## 4.2. Sur le démarchage

### ▲ Sur le démarchage abusif :

> Page internet dédié du site du Ministère de l'économie :

<https://www.economie.gouv.fr/particuliers/se-proteger-demarchage-abusif>

> Fiche pratique « Démarchage téléphonique : comment se prémunir des arnaques ? » (DGCCRF) :

[https://www.economie.gouv.fr/files/files/directions\\_services/dgccrf/documentation/fiches\\_pratiques/fiches/demarchage-telephonique.pdf](https://www.economie.gouv.fr/files/files/directions_services/dgccrf/documentation/fiches_pratiques/fiches/demarchage-telephonique.pdf)

> Dépliant du service BLOCTEL (DGCCRF) :

[https://www.economie.gouv.fr/files/files/directions\\_services/dgccrf/documentation/publications/depliants/depliant-bloctel.pdf](https://www.economie.gouv.fr/files/files/directions_services/dgccrf/documentation/publications/depliants/depliant-bloctel.pdf)

> Fiche pratique « La prospection postale et téléphonique » (CNIL) :

[https://www.cnil.fr/sites/default/files/atoms/files/commerce-donnees\\_perso\\_prospection.pdf](https://www.cnil.fr/sites/default/files/atoms/files/commerce-donnees_perso_prospection.pdf)

> Tableau synthétique des principales mesures de la loi n° 2014 -344 du 17 mars 2014 relative à la consommation (loi Hamon) :

[https://www.inc-conso.fr/sites/default/files/images\\_publications/INC\\_PL\\_Hamon\\_tableau\\_entree\\_vigueur.pdf](https://www.inc-conso.fr/sites/default/files/images_publications/INC_PL_Hamon_tableau_entree_vigueur.pdf)

> « Contre les démarchages abusifs des éco-délinquants » (GPPEP) :

<http://doc.gppep.org/guide/demarchage-gppep.pdf>

> Les listes d'opposition d'utilisation des données à des fins commerciales (CNIL) :

<https://www.cnil.fr/fr/les-listes-dopposition>

### ▲ Sur les droits en matière de données personnelles :

> Page internet de la CNIL dédiée aux droits en matière de données personnelles :

<https://www.cnil.fr/fr/comprendre-vos-droits>

> Page internet de la CNIL dédiée aux droits en matière de données personnelles :

<https://www.cnil.fr/fr/maitriser-mes-donnees>

## 4.3 Sur les contrats hors établissement

> Fiche « Démarchage à domicile ou les contrats hors établissement » (DGCCRF) :

[https://www.economie.gouv.fr/files/files/directions\\_services/dgccrf/documentation/fiches\\_pratiques/fiches/demarchage-a-domicile-ou-contrat-hors-etablissement.pdf](https://www.economie.gouv.fr/files/files/directions_services/dgccrf/documentation/fiches_pratiques/fiches/demarchage-a-domicile-ou-contrat-hors-etablissement.pdf)

> Page dédiée sur le site de l'INC (Institut National de la Consommation) :

<https://www.inc-conso.fr/content/la-vente-hors-etablissement-ou-demarchage-domicile>

> Fiche « Vigilance en cas de démarchage » (Info-Energie Rhône Alpes) :  
<http://www.infoenergie69-grandlyon.org/IMG/pdf/demarchage.pdf>

## 4.4. Sur les travaux

> Guide ADEME « Faire réaliser des travaux chez soi » :  
<http://www.ademe.fr/sites/default/files/assets/documents/guide-pratique-faire-realiser-travaux-chez-soi.pdf>

> Guide « Se lancer dans des travaux de rénovation énergétique : le dossier synthétique du maître d'ouvrage éclairé » (RAPPEL) :  
<https://www.precarite-energie.org/Guide-Se-lancer-dans-des-travaux-de-renovation-energetique-le-dossier.html>

> Guide ADEME « Les aides financières 2018 » :  
<http://www.ademe.fr/sites/default/files/assets/documents/guide-pratique-aides-financieres-renovation-habitat-2018.pdf>

> Guide UFC sur les CEE :  
<https://www.quechoisir.org/conseils-certificats-d-economies-d-energie-comment-demander-des-certificats-d-economies-d-energie-n51940/>

> Fiche « Malfaçons » (DGCCRF) :  
[https://www.economie.gouv.fr/files/files/directions\\_services/dgccrf/documentation/fiches\\_pratiques/fiches/malfacons.pdf](https://www.economie.gouv.fr/files/files/directions_services/dgccrf/documentation/fiches_pratiques/fiches/malfacons.pdf)

> Les clés de la rénovation énergétique «Travaux : éviter et régler les litiges » (CLER – Réseau pour la Transition Énergétique) :  
<http://www.cler.org/-les-cles-de-la-renov/emission/travaux-eviter-et-regler-les-litiges/>

> Guide ADEME « Gérer un litige lié à des travaux dans un logement » :  
<http://www.ademe.fr/sites/default/files/assets/documents/guide-pratique-gerer-litige-lie-travaux-dans-logement.pdf>

**RAPPEL :**

A tout moment, une personne démarchée a la possibilité de se faire aider et conseiller auprès de son Espace Info->Energie, de son ADIL ou de son opérateur habitat.

**Un seul numéro : 0 808 800 700**