

Ne donnez jamais votre accord immédiatement, sans prendre le temps de réfléchir

Certaines démarches commerciales vous pressent à signer rapidement les devis sans vous accorder suffisamment de temps pour réfléchir. Ce manque de réflexion peut être très dommageable 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...

Sachez que pour bénéficier de plusieurs aides financières, une visite préalable du logement avant travaux est obligatoire.

N'acceptez jamais de donner votre accord sur une proposition dans la foulée d'un entretien (physique ou téléphonique). Ne signez rien et 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, de la part du consommateur 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.

N'acceptez pas de devis antidaté. Exigez par prudence un devis précis qui reprend bien les exigences pour bénéficier des [aides financières](#) : date de visite préalable du logement, performances techniques des matériaux et équipements... ainsi que le prix détaillé des équipements et de la main d'oeuvre.

Prenez le temps de comparer ce devis avec celui d'autres professionnels.

Contactez rapidement [le conseiller France Rénov'](#) le plus proche de chez vous pour faire le point sur la pertinence des travaux proposés et l'adéquation des devis. Les conseillers FAIRE vous apporteront des conseils personnalisés sur les travaux et les équipements les plus utiles pour améliorer votre logement. Ils pourront également examiner les devis.



Conseiller France Rénov' de la CCHF : 03 28 29 09 99 (choix 1)

Ne croyez jamais les entreprises qui affirment intervenir au nom de l'ADEME ou de France Rénov' ou de l'état

L'ADEME ne cautionne aucun démarchage à domicile proposant des travaux, des équipements ou des diagnostics énergétiques. L'ADEME et ses agents ne contactent jamais directement les particuliers en vue de leur fournir des services commerciaux.

Actuellement, des campagnes de démarchages téléphoniques frauduleux ont cours, usurpant le nom de l'ADEME pour vous tromper et vous inciter à réaliser des investissements de performance énergétique.

Par prudence, ne répondez jamais à ce type de pratique et signalez tous messages suspects à [l'ADEME](#)

Pour bénéficier d'aides financières, les travaux doivent obligatoirement être réalisés par des professionnels RGE

Pour bénéficier d'[aides financières](#) pour rénover votre logement, vous devez faire réaliser les travaux par un professionnel Reconnu Garant de l'Environnement (RGE). Vous pouvez vérifier facilement si un professionnel bénéficie de la mention RGE en consultant en ligne [l'annuaire des professionnels RGE](#)

Exigez également que le professionnel vous donne **une copie de son certificat de qualification RGE**. Ce certificat mentionne la date d'échéance de la mention RGE, les champs d'intervention et de compétence du professionnel. Le certificat doit comporter la mention RGE. Vous pouvez également le télécharger sur Internet. Le professionnel doit être qualifié RGE **au moment de la réalisation des travaux**. Ne signez pas de devis avec un professionnel qui n'est pas encore qualifié RGE. Même si le professionnel vous affirme que la qualification est en cours, vous n'avez pas la certitude que le professionnel sera qualifié RGE au moment des travaux.

Rétractez-vous rapidement (sous 14 jours) si vous avez un doute

En cas de signature lors du démarchage téléphonique ou 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.

S'agissant d'un contrat de service incluant la fourniture de bien, le délai de rétractation commence le lendemain de la livraison du bien. Toutefois, lorsque le contrat est conclu dans le cadre d'un démarchage à domicile, le consommateur peut se rétracter à compter de la date de signature.

Déposez une plainte

Vous pouvez vous adresser à la **Direction départementale de la protection des populations (DDPP)** pour déposer une plainte. Vous pouvez vous rendre sur le site du ministère de l'Économie pour trouver la [DDPP](#) la plus proche de chez vous. La direction départementale de la Protection des Populations 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 peuvent déboucher sur l'ouverture d'une instance auprès des tribunaux ou encore sur une transaction entre l'administration, le parquet et le professionnel.

Les DDPP sont compétentes en cas de défaut d'information pré-contractuelles et de pratiques commerciales déloyales.

En cas de malfaçon, il faut alors faire une réclamation à l'organisme de qualification du professionnel ayant effectué les travaux en remplissant ce [formulaire](#).

Pour recevoir des dommages et intérêts ou d'annuler un contrat, il faut entreprendre une action devant le juge civil via une association de consommateurs ou un avocat.

Pour signaler une fraude, vous pouvez également trouver des renseignements et signaler un problème sur le site [Signal Conso](#) du ministère de l'Economie, des Finances et de la Relance.

Si vous constatez une pratique illicite sur Internet, vous pouvez également le signaler sur ce site du ministère de l'Intérieur www.internet-signalement.gouv.fr

