



adil

Agence Départementale
d'Information
sur le Logement
d'Indre-et-Loire



**France
Rénov'**

Le service public pour mieux
rénover mon habitat

DÉMARCHAGE FRAUDULEUX

Dans le cadre de travaux de rénovation énergétique

Contactez un conseiller ADIL
France Rénov' Touraine au :
02 47 60 90 70

Profitez gratuitement de ses
conseils personnalisés pour mener
à bien votre projet de rénovation
énergétique.

EN CAS DE DÉMARCHAGE FRAUDULEUX



Les services publics ne démarchent **JAMAIS**, que ce soit par mail, par téléphone ou à votre domicile.

Dans leur approche commerciale ou la présentation de leurs sociétés, certaines entreprises se réclament des services publics (ministères, mairies, ADEME, Anah, ANIL/ADIL, etc.) ou des entreprises du secteur de l'énergie (EDF, ENGIE, ENEDIS, etc.).

MÉFIEZ-VOUS :

- 1- des offres commerciales émanant de sociétés cherchant à entretenir la confusion avec des organismes officiels, tels que : « centre national de... », « agence nationale (ou régionale) de... », « institut de... », « service de... ».
- 2- des interlocuteurs qui prétendent appeler de la part d'un tiers (ministères, mairies, ADEME, Anah, ANIL/ADIL, etc.)

QUELQUES CONSEILS PRATIQUES

- Ne donnez jamais suite au démarchage à domicile ou téléphonique dans le secteur de la rénovation énergétique (par exemple : changement de chaudière, isolation de la toiture, installation de panneaux solaires, etc.)
- Évitez de laisser vos coordonnées téléphoniques sur internet
- Appelez **vosre ADIL** ou un **Conseiller de l'ADIL France Rénov' Touraine**
- Vérifiez l'exactitude du coût et des aides annoncés : france-renov.gouv.fr
- Prenez le temps de la réflexion et de la comparaison (si vous avez signé un contrat à la suite d'un démarchage à domicile, vous bénéficiez d'un **délai de rétractation de 14 jours** (il n'existe pas de commission d'attribution de dossiers d'aides aux travaux !)
- Assurez-vous que les entreprises bénéficient bien des labels de qualité annoncés : france-renov.gouv.fr, ecologie.gouv.fr
- Lisez l'intégralité des documents avant de signer

LORS DE LA PRISE DE CONTACT AVEC UNE ENTREPRISE ET AVANT DE SIGNER UN CONTRAT



Ne communiquez pas vos coordonnées bancaires et vos identifiants fiscaux à une entreprise ou sur un site internet que vous ne connaissez pas, et ne signez rien le jour-même.

MÉFIEZ-VOUS :

- des entreprises qui proposent des travaux sans visite et des tarifs très avantageux.

QUELQUES CONSEILS PRATIQUES

- Pensez à identifier l'entreprise en notant **son numéro SIRET** : si vous rencontrez un problème, ce numéro sera nécessaire
- Demandez plusieurs avis et comparez-les avec ceux de différentes entreprises
- Vérifiez les aides auxquelles vous êtes éligible sur le site [MaPrimeRénov'](#)
- En cas de doute, contactez un **Conseiller de l'ADIL France Rénov' Touraine**



APRÈS LA RÉALISATION DES TRAVAUX



Ne signez jamais l'attestation de fin des travaux avant que le chantier ne soit totalement terminé.

QUELQUES CONSEILS PRATIQUES

- En cas de problème rencontré avec une entreprise RGE, vous pouvez faire un signalement sur le site france-renov.gouv.fr
- Faites-vous assister par **une association agréée de protection des consommateurs** telle que l'**UFC-Que Choisir** ou **la CLCV**
- Signalez les difficultés rencontrées avec l'entreprise sur la plateforme en ligne de la DGCCRF : [SignalConso](#)
- Signalez les manquements du professionnel en contactant la **Direction départementale de la protection des populations (DDPP)** ou la **Direction départementale de l'emploi, du travail, des solidarités et de la protection des populations (DDETSPP)** de votre département
- Faites appel à un conciliateur de justice : contacter le Greffe du Tribunal judiciaire de Tours au **02 34 37 48 00**
- Saisissez le Juge des Contentieux de la Protection de Tours en adressant un courrier au **2, place Jean Jaurès, 37 928 TOURS CEDEX 9**

EN SAVOIR PLUS

SUR LES BASES LÉGALES



Depuis la loi du 24 juillet 2020 visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux, le démarchage téléphonique dans le secteur de la rénovation énergétique est strictement interdit.

Texte de référence : Code de la consommation

- Interdiction sectorielle de démarchage téléphonique : L.223-1 alinéa 3
- Abus de faiblesse : L.121-8 et suivants
- Pratiques commerciales agressives : L.121-6 et L.121-7
- Pratiques commerciales trompeuses : L.121-2 à L.121-5
- Tromperie : L.441-1 à L.441-6
- Contrats conclus à distance et hors établissement : L.221-1 à L.221-29
- Information du consommateur sur les prix : L.112-1 et arrêté n° 83-50/A du 3 octobre 1983 relatif à la publicité des prix de tous les services

Suivez-nous sur nos réseaux sociaux !

