

## Ne vous fiez pas aux apparences : exemples d'arnaques !

- Avec un mauvais calibrage ou en forçant la sensibilité d'une caméra thermique une entreprise peut faire apparaître des fuites qui n'existent pas.

*Exemple* : sur cette image, même les arbres dégageraient de la chaleur.



Image IR où la sensibilité a été forcée.



Image IR correctement réalisée.

- Certaines entreprises surévaluent parfois le prix des appareils éligibles au crédit d'impôt. L'objectif est de faire bénéficier au particulier d'un crédit d'impôt plus important alors que le coût réel de l'appareil sans crédit d'impôt aurait été moins élevé.

*Exemple* : un Chauffe eau solaire facturé 16000 € (correspondant au plafond de dépense maximum d'un couple marié) permettra au couple de bénéficier d'un crédit d'impôt de 7200 € soit un coût final du chauffe eau solaire de 8800 €. Un chauffe eau solaire coûte en moyenne 4500 €.

## Energie et pratiques commerciales, soyez vigilants !

Dans le cadre de la lutte contre le changement climatique, les politiques de l'Etat et les collectivités locales ont utilisé des dispositifs financiers comme le crédit d'impôt et les prêts à taux zéro et développé les certificats d'économie d'énergie\*. L'objectif est d'inciter les particuliers à réaliser des travaux d'économie d'énergie (isolation, chauffage...) et à utiliser des énergies renouvelables.

Ces aides et la médiatisation de ces problématiques ont développé un marché attractif et dynamique dans lequel de nombreux professionnels se sont lancés.

Les Espaces info énergie (EIE) et les associations de consommateurs ont constaté que le nombre de sollicitations commerciales, par téléphone ou directement à domicile auprès des particuliers a nettement augmenté dans le domaine de l'énergie.

Ce marché en expansion a favorisé l'émergence d'entreprises cherchant à vendre de façon intensive, parfois « agressive », avec des dérives dans les propositions techniques et commerciales.



\*Outil financier : plus de précisions sur [www.ademe.fr](http://www.ademe.fr)  
(Domaines d'intervention → Bâtiment → aides financières).

## Comment s'y prendre... avant la signature

- Contactez l'EIE de votre département pour vous guider dans les priorités.
- Obtenez plusieurs devis.
- Vérifiez les compétences des entreprises (certifications, références, les bons labels qualité : QUALIT'ENR, QUALIBAT, FEEBAT...).
- Pensez éventuellement au contrat de maîtrise d'œuvre, indiquant les éléments vous protégeant (date de fin travaux, pénalités de retard...). Contactez votre ADIL.
- Obtenez du professionnel son attestation d'assurance de responsabilité civile professionnelle (couvrant chantier et décennale). Il est fortement conseillé d'appeler l'assureur pour vérifier sa validité.

## Les éléments impératifs du devis

- Les coordonnées de l'entreprise
- La date de la rédaction du devis
- Les coordonnées du client
- Les caractéristiques du produit :
  - les détails des éléments nécessaires aux travaux et à l'installation (câblages, tuyauteries, échafaudage...);
  - les caractéristiques techniques (puissance, résistance thermique, coefficient de performance...);
  - les références réglementaires et/ou de qualité (avis technique, certification du produit...).
- Les détails des coûts et quantité :
  - Prix unitaire et prix total (HT et TTC) de chaque produit et l'unité utilisée (mètre linéaire ou mètre carré par exemple);
  - les quantités prévues;
  - les frais de main d'œuvre et de déplacements éventuels (à part);
  - l'indication du caractère gratuit ou payant du devis.
- Les délais de réalisation et de paiement :
  - la durée de validité de l'offre;
  - les échéances de paiement;
  - la date limite de réalisation des travaux (obligatoire si le devis excède 500 € TTC).

Pour en savoir plus

→ Pour un avis éclairé sur vos devis, contactez votre EIE : N° Azur : 0810 537 343  
(Prix d'un appel local)

→ Coordonnées d'associations de consommateurs :



<http://www.clcv.org>



<http://www.familles-de-france.org>



<http://www.quechoisir.org>

→ ADIL : Agence départementale d'information sur le logement



<http://www.anil.org>

Espace INFO → ÉNERGIE

N° Azur 0 810 537 343

LES ESPACES INFO ENERGIE OUVERTS AU PUBLIC PARTOUT EN RÉGION

## Après la signature

### Quels sont vos droits...

- Lors d'un démarchage à domicile vous disposez d'un délai de rétractation de seulement 7 jours;
- lors d'une vente à distance (téléphone, fax, internet), pour la plupart des contrats, vous bénéficiez d'un droit de rétractation de seulement 7 jours vous permettant, sans avoir à justifier d'un motif particulier et sans qu'une pénalité ne puisse vous être réclamée, d'annuler le contrat à distance que vous avez conclu. Seuls les frais de retour resteront à votre charge;
- lors d'une vente sur foire ou salon vous ne disposez d'aucun délai de rétractation.

**Dans le cas d'un litige**, il est préférable de régler celui-ci à l'amiable. Il est possible :

- de contacter et/ou d'adhérer à une association agréée de consommateurs;
- de recourir à la conciliation ou à la médiation : ce sont deux modes de résolution de conflits qui, grâce à l'intervention d'un conciliateur, peuvent éviter de saisir la justice (contactez votre mairie ou le tribunal pour obtenir les coordonnées du conciliateur le plus proche);
- solliciter par écrit la DGCCRF, et essentiellement ses antennes départementales.

**Dans le cas où une solution amiable n'est pas possible**, il convient de saisir une juridiction qui va trancher sur le bien-fondé du litige.

- Si les faits relèvent du droit pénal (ex. : publicité trompeuses, démarchage à domicile...), il convient de déposer une plainte au commissariat ou à la gendarmerie.
- Si les faits relèvent du droit de la responsabilité civile (ex. : travaux mal exécutés, non terminés...), il convient d'engager une procédure à l'encontre du professionnel, auprès du juge de proximité, du tribunal d'instance ou de grande instance (en fonction du montant des dommages).

