

Pas à pas : les démarches si je suis confronté à une fraude

A. J'AI ÉTÉ CONFRONTÉ À UN CAS DE DÉMARCHAGE

1. J'ai été démarché par téléphone par un professionnel avec qui je n'ai pas de contrat en cours

Je signale à la DGCCRF :

- En ligne sur <https://signal.conso.gouv.fr/>
- **OU** par téléphone au 0809 540 550
- **OU** par lettre à DGCCRF - RéponseConso - B.P.60 - 34935 Montpellier Cedex 9

ET

Je signale à France Rénov' :

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

PUIS

Je saisis le médiateur de la consommation de l'entreprise concernée **OU** le conciliateur de justice pour obtenir une solution amiable. Ces voies de recours sont obligatoires pour les litiges d'un montant inférieur à 5 000 €

EN CAS D'ÉCHEC

Je saisis le juge pour essayer de faire annuler mon contrat si j'arrive à prouver que je l'ai conclu suite à un démarchage téléphonique et je peux contacter une association de consommateurs pour me faire accompagner

2. J'ai conclu un contrat sur un salon ou une foire

J'ai souscrit à un crédit pour financer le bien ou le service concerné par le contrat

OUI

NON

Je suis encore dans le délai de rétractation du crédit de 14 jours calendaires*

OUI

NON

Je me rétracte du crédit ce qui entraîne ma rétractation du contrat en envoyant au professionnel en lettre recommandée avec accusé de réception le formulaire détachable de rétractation qui se trouve joint à mon contrat de crédit

Je ne bénéficie pas de droit de rétractation et je suis lié par le contrat.

Je vérifie si mes documents contractuels sont conformes (cf. situations décrites dans la partie *J'ai un problème avec mon contrat*).

Je reste vigilant tout au long de la réalisation des travaux (cf. partie *Rappel des principaux points de vigilance lors d'un projet de rénovation énergétique* de ce même document)

Je ne bénéficie pas de droit de rétractation. Je vérifie la conformité de mes contrats et je suis attentif au bon déroulé des travaux

* Les 14 jours calendaires correspondent à la totalité des jours du calendrier de l'année civile, du 1er janvier au 31 décembre, y compris les jours fériés ou chômés. Le décompte du délai commence le lendemain du jour de la conclusion du contrat.

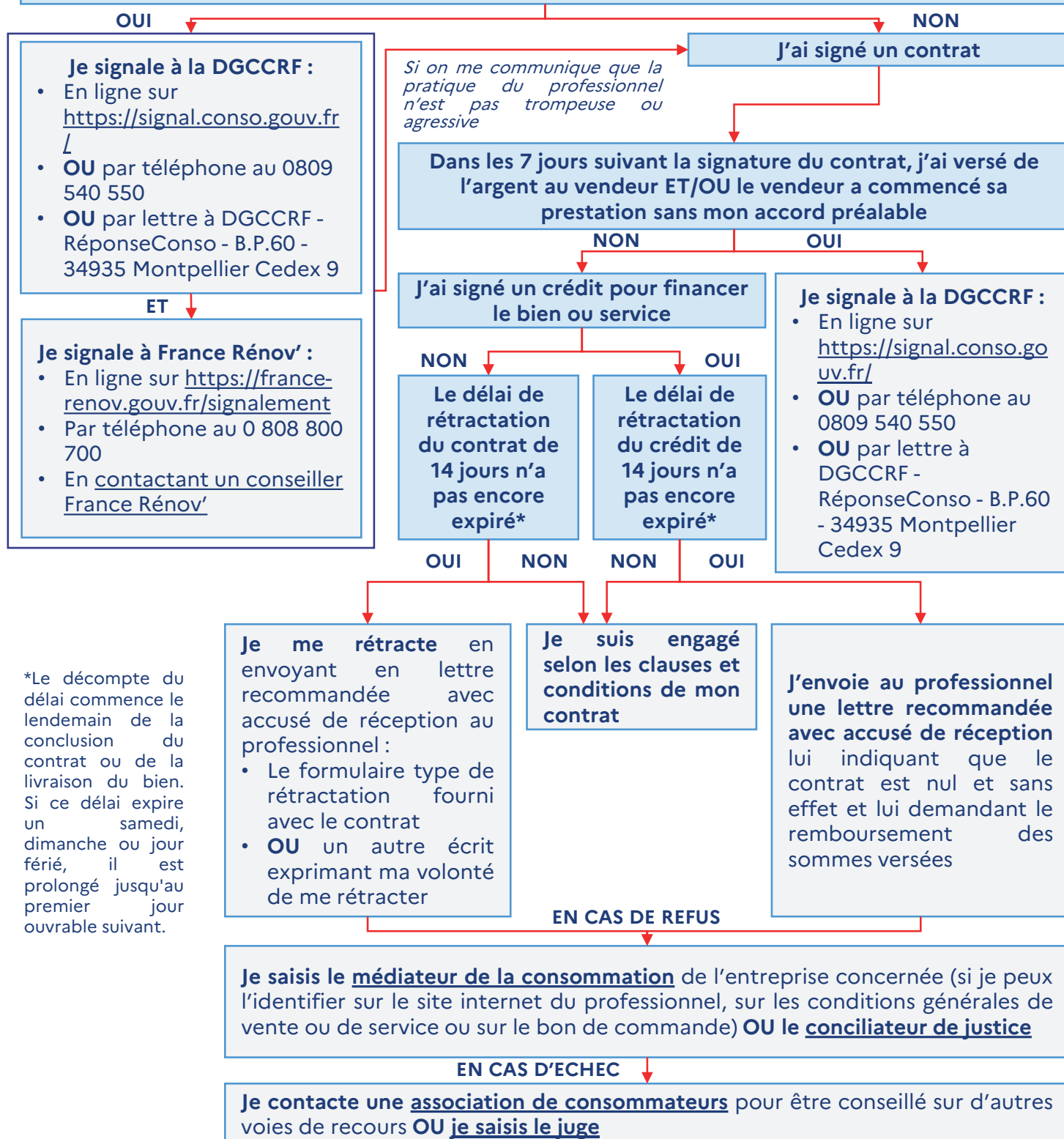
Pas à pas : les démarches si je suis confronté à une fraude

3. J'ai conclu un contrat suite à un démarchage à domicile

Lors du démarchage à domicile, le professionnel a eu des **pratiques commerciales trompeuses** (par exemple, dire intervenir au nom d'un organisme public tel que l'Etat, un ministère, l'ADEME, l'ANAH)

OU

Lors du démarchage à domicile, le professionnel a eu des **pratiques commerciales agressives** (par exemple, donner l'impression que vous ne pourrez pas quitter les lieux avant qu'un contrat n'ait été conclu, effectuer des visites personnelles à votre domicile, en ignorant votre demande de voir la personne quitter les lieux ou ne pas y revenir)



*Le décompte du délai commence le lendemain de la conclusion du contrat ou de la livraison du bien. Si ce délai expire un samedi, dimanche ou jour férié, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Pas à pas : les démarches si je suis confronté à une fraude

B. J'AI UN PROBLÈME AVEC MON CONTRAT

1. Je rencontre un problème avec mes documents contractuels

J'ai signé un devis ou un contrat qui ne contiennent pas toutes les mentions obligatoires (par exemple le prix, les modalités d'exercice du droit de rétractation) et les travaux n'ont pas démarré

Mon contrat contient une clause abusive (par exemple : seul le professionnel a le droit de déterminer si le bien livré ou les travaux finis sont conformes) ou contient une clause indiquant que j'abandonne mon droit de rétractation dans le cas où j'en dispose

J'envoie au professionnel une lettre recommandée avec accusé de réception lui indiquant que le contrat est nul et sans effet et lui demandant le remboursement des sommes versées, le cas échéant

Je signale à la DGCCRF :

- En ligne sur <https://signal.conso.gouv.fr/>
- **OU** par téléphone au 0809 540 550
- **OU** par lettre à DGCCRF - RéponseConso - B.P.60 - 34935 Montpellier Cedex 9

ET

ET

Je signale à la DGCCRF :

- En ligne sur <https://signal.conso.gouv.fr/>
- **OU** par téléphone au 0809 540 550
- **OU** par lettre à DGCCRF - RéponseConso - B.P.60 - 34935 Montpellier Cedex 9

Je signale à France Rénov' :

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

ET

Accord avec le professionnel : le contrat est valable mais cette clause ne s'applique pas.

EN CAS DE VOLONTÉ DU PROFESSIONNEL DE FAIRE APPLIQUER LA CLAUSE

Je signale à France Rénov' :

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

Je contacte une association de consommateurs OU je saisis le juge

SELON LES RÉPONSES

Je saisis le médiateur de la consommation de l'entreprise concernée si je peux l'identifier sur le site internet du professionnel, sur les conditions générales de vente ou de service ou sur le bon de commande. Si aucun médiateur n'est désigné, je le signale à la DGCCRF, et je saisis le conciliateur de justice

EN CAS D'ÉCHEC

Je contacte une association de consommateurs pour être conseillé sur d'autres voies de recours **OU je saisis le juge**

Pas à pas : les démarches si je suis confronté à une fraude

2. Je me suis rétracté de mon contrat mais le professionnel refuse de me rembourser

Le professionnel a dépassé le délai de 14 jours qui suivent la date à laquelle il a été informé de ma décision de rétractation, sauf retard justifié, sans me rembourser des sommes versées

Je signale à la DGCCRF :

- En ligne sur <https://signal.conso.gouv.fr/>
- **OU** par téléphone au 0809 540 550
- **OU** par lettre à DGCCRF - RéponseConso - B.P.60 - 34935 Montpellier Cedex 9

ET

Je signale à France Rénov' :

- En ligne sur <https://france-renov.gouv.fr/signalement>
- Par téléphone au 0 808 800 700
- En [contactant un conseiller France Rénov'](#)

ET

Je mets en demeure, par lettre recommandée avec accusé de réception ou par sommation d'huissier (option facultative et payante), le professionnel de rembourser les sommes versées suite à l'exercice de mon droit de rétractation avec une majoration des sommes dues suite au retard, en vertu des articles L.221-24 et L.242-4 du code de la consommation

EN CAS DE REFUS

Je saisis le médiateur de la consommation de l'entreprise concernée si je peux l'identifier sur le site internet du professionnel, sur les conditions générales de vente ou de service ou sur le bon de commande. Si aucun médiateur n'est désigné, je le signale à la DGCCRF, et je saisis le conciliateur de justice

EN CAS D'ECHEC

Je contacte une association de consommateurs pour être conseillé sur d'autres voies de recours **OU je saisis le juge**

Pas à pas : les démarches si je suis confronté à une fraude

3. Le prix final n'est pas conforme au prix annoncé

Mon contrat contient une clause de révision qui prévoit une possibilité d'augmentation de la main d'œuvre ou des coûts des matériaux

OUI

Le professionnel a le droit de facturer un prix plus élevé que celui indiqué sur le devis, conformément à la clause de révision

NON

Des travaux non prévus se sont ajoutés et je les ai acceptés en signant un avenant au devis faisant office de contrat

NON

Je règle le prix indiqué sur le devis et je conteste le surcoût en envoyant une lettre recommandée avec accusé de réception

OUI

Ayant accepté les travaux non prévus, je dois régler leur coût supplémentaire

SI LE PROFESSIONNEL N'ACCEPTE PAS MA CONTESTATION

Je saisis le médiateur de la consommation de l'entreprise concernée si je peux l'identifier sur le site internet du professionnel, sur les conditions générales de vente ou de service ou sur le bon de commande. Si aucun médiateur n'est désigné, je le signale à la DGCCRF, et je saisis le conciliateur de justice

ET

Je signale à France Rénov' :

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

EN CAS D'ECHEC

Je saisis le juge

Pas à pas : les démarches si je suis confronté à une fraude

C. J'AI UN PROBLÈME AVEC MES AIDES A LA RENOVATION ENERGETIQUE

1. Mon aide attendue n'a pas été versée

Le professionnel a eu un discours commercial trompeur en me promettant une aide que je ne peux pas percevoir car, par exemple :

- Je ne suis pas éligible à cette aide
- Le professionnel n'a jamais fait le dossier de demande d'aide qu'il avait indiqué réaliser
- Le professionnel n'est pas titulaire de la qualification RGE qu'il m'avait indiqué avoir au moment de la signature du contrat, ce qui me rend inéligible à l'aide

Le montant de l'aide a été surestimé (à cause d'un audit énergétique mal réalisé par exemple)

Je signale à la DGCCRF :

- En ligne sur <https://signal.conso.gouv.fr/>
- **OU** par téléphone au 0809 540 550
- **OU** par lettre à DGCCRF - RéponseConso - B.P.60 - 34935 Montpellier Cedex 9

ET ↓

Je signale à France Rénov' :

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

Je signale à France Rénov' :

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

SELON LES RÉPONSES ↓

Je porte plainte en :

- Me rendant dans la Gendarmerie ou le Commissariat de police le plus proche
- **OU** en effectuant une pré-plainte en ligne <https://www.pre-plainte-en-ligne.gouv.fr/>

Le professionnel ou le demandeur de CEE refuse de me verser ma prime

Je mets en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception ou par sommation d'huissier le professionnel ou le demandeur de CEE de me verser ma prime

ET ↓

Je signale à France Rénov' :

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

EN CAS D'ÉCHEC ↓

Je saisis le médiateur de la consommation du demandeur de CEE (organisme qui verse la prime comme un fournisseur d'énergie), si je peux l'identifier par exemple sur le cadre contribution qui m'a été transmis directement par lui ou par le professionnel qui réalise les travaux, sur son site internet ou encore sur les conditions générales de vente ou de service

EN CAS D'ÉCHEC ↓

Je contacte une association de consommateurs pour être conseillé sur d'autres voies de recours **OU je saisis le juge**

Pas à pas : les démarches si je suis confronté à une fraude

2. On me demande de payer pour un contrôle dans le cadre du dispositif des CEE

Je contacte le professionnel ayant réalisé le contrôle pour lui rappeler que les contrôles dans le cadre du dispositif des CEE sont à la charge du demandeur de CEE (par exemple, un fournisseur d'énergie), conformément à l'arrêté du 28 septembre 2021 relatif aux contrôles dans le cadre du dispositif des CEE

EN CAS D'ECHEC

Je contacte le service client ou consommateur du demandeur de CEE qui m'a distribué ma prime ou qui s'est engagé à me verser une prime (par exemple, un fournisseur d'énergie) pour l'informer des pratiques du professionnel et lui demander d'intervenir car les contrôles dans le cadre du dispositif des CEE sont à la charge du demandeur de CEE, conformément à l'arrêté du 28 septembre 2021 relatif aux contrôles dans le cadre du dispositif des CEE

EN CAS D'ECHEC

Je signale à France Rénov' :

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

ET

Je saisis le médiateur de la consommation du professionnel qui m'a distribué ma prime CEE que j'identifie par exemple sur le site internet du professionnel, sur les conditions générales de vente ou de service ou sur le bon de commande

EN CAS D'ECHEC

Je saisis le juge

3. Mes données ont été utilisées frauduleusement pour constituer un dossier de demande d'aide à mon nom

Mes données ont été piratées

Mon identité a été usurpée

J'ai transmis mes données personnelles et elles ont été utilisées contre mon gré

Je porte plainte en :

- Me rendant dans la Gendarmerie ou le Commissariat de police le plus proche
- **OU** en effectuant une pré-plainte en ligne <https://www.pre-plainte-en-ligne.gouv.fr/>

ET

Je signale à France Rénov' :

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

ET SI LE DOSSIER DE DEMANDE D'AIDE CONCERNE MA PRIME RENOV'

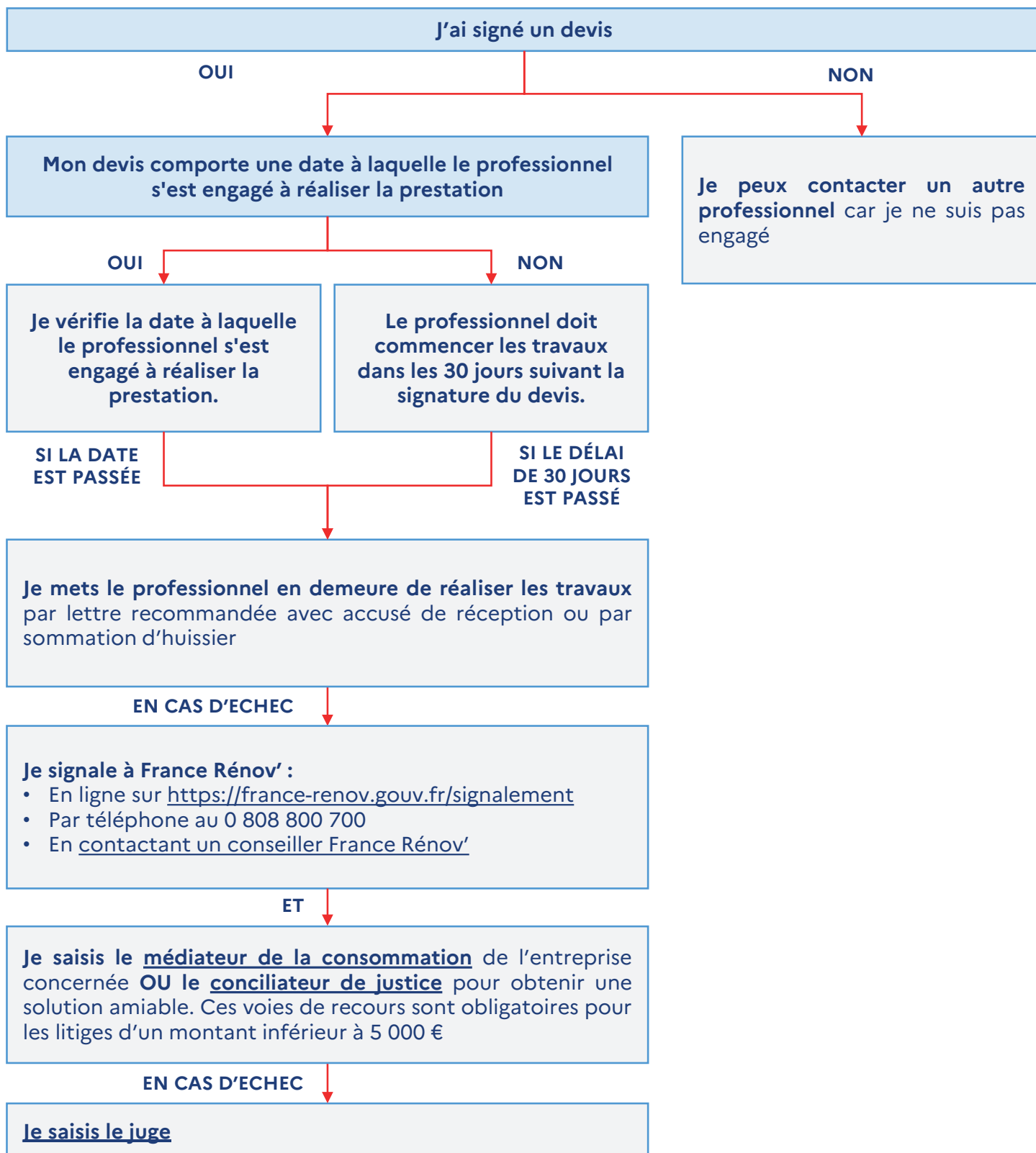
Je prends contact avec l'Anah :

- Par téléphone au 0 808 800 700

Pas à pas : les démarches si je suis confronté à une fraude

D. JE RENCONTRE UN PROBLEME LORS DE LA REALISATION DES TRAVAUX

1. Mes travaux n'ont pas démarré



Pas à pas : les démarches si je suis confronté à une fraude

2. Mes travaux ont du retard ou se sont arrêtés

Mon chantier a plus de 7 jours de retard

J'envoie au professionnel une lettre recommandée avec accusé de réception pour lui indiquer de finir les travaux dans un délai supplémentaire raisonnable et demander le paiement des indemnités de retard (si le retard est supérieur à 30 jours et qu'il n'est pas dû à des intempéries, à des travaux complémentaires ou au client)

EN CAS DE REFUS

Je signale à France Rénov' :

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

ET

J'envoie au professionnel une lettre avec accusé de réception pour lui indiquer que le contrat sera considéré comme rompu si les travaux ne sont pas finis entre l'envoi de la lettre et sa réception et exiger le remboursement des sommes versées

OU

Je fais constater par un huissier de justice le retard de chantier afin qu'il mette en demeure le professionnel d'exécuter les travaux dans un délai défini

EN CAS D'ECHEC

Je saisis le médiateur de la consommation de l'entreprise concernée **OU** le conciliateur de justice pour obtenir une solution amiable. Ces voies de recours sont obligatoires pour les litiges d'un montant inférieur à 5 000 €

EN CAS D'ECHEC

Je saisis le juge

Le professionnel a abandonné mon chantier

Je mets en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception ou par sommation d'huissier le professionnel de reprendre l'exécution des travaux dans un délai déterminé. Je rappelle dans la lettre la date de livraison définie dans le contrat

EN CAS DE REFUS

Je signale à France Rénov' :

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

ET

Je convoque le professionnel par l'intermédiaire d'un huissier de justice pour constater par procès-verbal l'abandon de chantier (et les éventuelles malfaçons) afin de déterminer, en fonction de l'avancement du chantier, des paiements effectués et des possibles malfaçons constatées, la situation de créancier ou de débiteur du professionnel envers moi

SI LE PROFESSIONNEL EST
CREANCIER ENVERS MOI

Je saisis le juge lors d'un recours en référé pour :

- demander au juge d'ordonner à l'entreprise de finir les travaux sous astreinte ;
- **OU** faire constater l'abandon de chantier et obtenir l'autorisation de faire faire les travaux par une autre entreprise aux frais de l'entrepreneur

OU

Je saisis le juge lors d'un recours au fond pour demander la réparation intégrale du préjudice subi (dont des dommages et intérêts) – procédure plus longue

Pas à pas : les démarches si je suis confronté à une fraude

3. Mes travaux ne sont pas conformes au devis

Je mets le professionnel en demeure de corriger les travaux conformément à ce qui était conclu, par lettre recommandée avec accusé de réception ou par sommation d'huissier

EN CAS DE REFUS

Je signale à France Rénov' :

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

ET

Je contacte le professionnel afin d'annuler le contrat d'un commun accord

EN CAS DE REFUS

Je saisis le médiateur de la consommation de l'entreprise concernée si je peux l'identifier sur le site internet du professionnel, sur les conditions générales de vente ou de service ou sur le bon de commande. Si aucun médiateur n'est désigné, je le signale à la DGCCRF, et je saisis le conciliateur de justice.

EN CAS D'ECHEC

Je contacte une association de consommateurs pour être conseillé sur d'autres voies de recours **OU je saisis le juge**

4. J'ai un problème avec la sous-traitance

J'ai détecté une situation de sous-traitance non déclarée

Le sous-traitant qui a réalisé mes travaux n'est pas RGE

Je porte plainte en :

- Me rendant dans la Gendarmerie ou le Commissariat le plus proche
- **OU** en effectuant une pré-plainte en ligne <https://www.pre-plainte-en-ligne.gouv.fr/>

ET

Je signale à France Rénov' :

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

Pas à pas : les démarches si je suis confronté à une fraude

5. J'ai détecté une malfaçon et je n'ai pas encore signé le procès-verbal de réception des travaux

Je consigne mes observations et mes réserves dans le PV de réception des travaux que je réalise en double exemplaire, que je signe et que je fais contresigner par le professionnel

ET

Je peux retenir 5% du montant de la facture sur un compte bloqué, chez un notaire ou à la Caisse des Dépôts et Consignations par exemple

ET

Je demande au professionnel de réparer la malfaçon et de fixer un délai d'exécution des travaux de réparation

EN CAS DE REFUS

Je signale à France Rénov' :

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

ET

Je mets le professionnel en demeure d'exécuter les travaux de réparation de la malfaçon par lettre recommandée avec accusé de réception ou par sommation d'huissier

EN CAS DE REFUS

Je saisis le médiateur de la consommation de l'entreprise concernée **OU** le conciliateur de justice pour obtenir une solution amiable. Ces voies de recours sont obligatoires pour les litiges d'un montant inférieur à 5 000 €

EN CAS D'ECHEC

Je saisis le juge

Pas à pas : les démarches si je suis confronté à une fraude

6. J'ai détecté une malfaçon et j'ai déjà signé le procès-verbal de réception des travaux

