



## PRÉFET DE MEURTHE-ET-MOSELLE

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

### COMMUNIQUÉ DE PRESSE

## Rénovation des logements : appel à la vigilance des consommateurs

Nancy, le 28/04/2023

La direction départementale de la protection des populations (DDPP) de Meurthe-et-Moselle est régulièrement destinataire de plaintes de consommateurs, victimes de sociétés intervenant dans le secteur de l'entretien et de la rénovation des bâtiments. Ces sociétés entrent en contact avec leurs clients par voie de démarchage téléphonique ou physique au domicile du consommateur. Des personnes vulnérables, souvent plus disponibles en journée à leur domicile et pour lesquelles l'accès à l'information est souvent difficile, peuvent être particulièrement visées par ce type de pratiques.

### 6 conseils de vigilance pour éviter les arnaques.

1) Le démarchage téléphonique dans le secteur de la rénovation énergétique est interdit.

2) Si vous êtes démarché à domicile, ne vous laissez pas influencer par des discours engageants ou alarmistes. Évitez de signer le jour-même afin de vous laisser le temps de la réflexion et ne versez aucun acompte.

En effet, avant de signer un devis, il est vivement recommandé de se renseigner, de prendre, si besoin, conseils auprès de ses proches voire auprès des services de la mairie et de réaliser des devis comparatifs auprès d'entreprises concurrentes.

3) Ce type de démarchage est très encadré par la législation qui impose la communication d'informations précises avant la signature et interdit toutes formes d'engagement financier avant le délai de 7 jours : un démarcheur ne peut pas vous demander de chèque, de RIB, d'argent liquide ou de mandat SEPA signé. Le démarcheur doit repasser au moins 7 jours après sa première visite pour vous demander un paiement.

La législation prévoit également un délai de rétractation de 14 jours que le devis ou bon de commande doit impérativement mentionner. Aussi, il est obligatoire qu'un formulaire de rétractation soit remis au client lors de la signature du devis ou bon de commande. Néanmoins, dans le cadre d'une prestation de service, le professionnel peut recueillir la demande expresse du consommateur sur papier ou sur support durable pour renoncer à ce délai de rétractation. Soyez particulièrement vigilant sur ce point.

### Retrouvez-nous



[meurthe-et-moselle.gouv.fr](http://meurthe-et-moselle.gouv.fr)



[@prefet54](https://www.facebook.com/prefet54)



[@prefet54](https://twitter.com/prefet54)



[@prefet54](https://www.instagram.com/prefet54)



[Préfet de Meurthe-et-Moselle](https://www.linkedin.com/company/prefet54)

4) Ne donnez jamais d'informations personnelles lors d'un démarchage. Le démarcheur ne doit pas repartir avec des copies de vos informations fiscales, revenus, etc.

5) Vous pouvez également contacter France Rénov qui propose un service indépendant d'information, de conseil et d'accompagnement des particuliers ayant des projets de rénovation. Les informations et les conseils délivrés sont gratuits et personnalisés.

Consultez le site <https://france-renov.gouv.fr/contact> ou appelez au 0 808 800 700 de 9h à 18h (jours ouvrés).

6) Pour trouver un professionnel bénéficiant du label de qualité Reconnu Garant de l'Environnement (RGE) ou vérifier que, si cette mention est mise en avant, le professionnel possède effectivement la qualification RGE correspondant aux travaux envisagés, consultez l'annuaire des professionnels RGE sur <https://france-renov.gouv.fr/annuaire-rge>.

Le versement de certaines aides de l'État est susceptible de dépendre de cette qualification, il est donc important de vérifier que l'entreprise retenue possède bien ce label.

**Attention, certains professionnels contactent par téléphone les consommateurs en se réclamant d'un service public. Sachez que les services de l'État ou les mairies ne démarchent jamais par téléphone ou physiquement les consommateurs à des fins commerciales.**

Pour le cas plus spécifique des aides en matière de rénovation énergétique, vous trouverez des informations complémentaires sur le site du Ministère de l'Économie :

[www.economie.gouv.fr/particuliers/aides-renovation-energetique](http://www.economie.gouv.fr/particuliers/aides-renovation-energetique)

#### **Signal Conso, l'outil pratique pour signaler un problème.**

La DGCCRF a par ailleurs mis en place un service national spécialisé pour mieux traiter les demandes des consommateurs. A cette fin, utilisez le site <https://signal.conso.gouv.fr/> pour :

- signaler votre problème de consommation à l'entreprise avec laquelle vous êtes en litige afin d'essayer de trouver une solution à l'amiable; la DGCCRF en sera également informée ;
- interroger la DGCCRF sur vos droits et vos recours.

Vous pouvez également envoyer votre demande par courrier postal à :

DGCCRF RéponseConso - B.P. 60 - 34935 Montpellier Cedex.

Pour toute information complémentaire, vous pouvez vous adresser à la DDPP de la Meurthe-et-Moselle par courriel à l'adresse : [ddpp@meurthe-et-moselle.gouv.fr](mailto:ddpp@meurthe-et-moselle.gouv.fr) ou par téléphone au : 03.57.29.16.20

#### Contact presse :

Jean-François TRITZ : 03.83.34.26.09 / 06.13.56.09.28

Sébastien MARC : 03.83.34.26.17 / 06.48.03.45.90

### Retrouvez-nous



[meurthe-et-moselle.gouv.fr](http://meurthe-et-moselle.gouv.fr)



@prefet54



@prefet54



@prefet54



Préfet de Meurthe-et-Moselle