

# Guide détaillé des fraudes fréquemment rencontrées par les particuliers dans la rénovation énergétique

Janvier  
2024



CLÉS POUR AGIR



Guide à l'usage des services  
publics accompagnant les  
particuliers



# Structures impliquées dans la rédaction du présent guide

Ce guide a été rédigé en collaboration avec les services de la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF), dont Réponse Conso et SignalConso, de la Direction de l'Habitat, de l'Urbanisme et des Paysages (DHUP), de la Coordination du Ministère de la Transition Ecologique, de la Direction Générale de l'Energie et du Climat (DGEC), du Pôle National des Certificats D'Economies d'Energie (PNCEE), de l'Agence Nationale de l'Habitat (Anah), de la Coordination gouvernementale du plan de rénovation énergétique des bâtiments, du Service Central de Renseignements Criminel de la Gendarmerie Nationale et du Service d'information, de renseignement et d'analyse stratégique sur la criminalité organisée (SIRASCO) de la Police Nationale,



Ont également été interrogés dans le cadre de cette étude, des associations de consommateurs, des médiateurs de la consommation, des demandeurs de CEE, des organismes de qualification RGE, les services du SGFGAS et le bureau « Média, communications électroniques, secteur culturel et économie de la donnée » de la DGCCRF. L'Agence Nationale pour l'Information sur le Logement (ANIL) a aussi été consultée dans le cadre de la rédaction de ce guide.

Cet ouvrage est disponible en ligne <https://librairie.ademe.fr/>

Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite selon le Code de la propriété intellectuelle (art. L 122-4) et constitue une contrefaçon réprimée par le Code pénal. Seules sont autorisées (art. 122-5) les copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé de copiste et non destinées à une utilisation collective, ainsi que les analyses et courtes citations justifiées par le caractère critique, pédagogique ou d'information de l'œuvre à laquelle elles sont incorporées, sous réserve, toutefois, du respect des dispositions des articles L 122-10 à L 122-12 du même Code, relatives à la reproduction par reprographie.

## Ce document est diffusé par l'ADEME

**ADEME**

20, avenue du Grésillé

BP 90 406 | 49004 Angers Cedex 01

Numéro de contrat : 2023006024

Etude réalisée pour le compte de l'ADEME par : Wavestone

Coordination technique : DREUIL Christophe

# Sommaire

<b>Introduction</b>	<u><a href="#">Page 4</a></u>
<b>Vue d'ensemble des fraudes les plus fréquentes</b>	<u><a href="#">Page 5</a></u>
<b>Méthodologie d'identification des fraudes les plus fréquentes</b>	<u><a href="#">Page 6</a></u>
<b>Fiches détaillées par typologie de fraude</b>	<u><a href="#">Page 7</a></u>
Le démarchage	<u><a href="#">Page 7</a></u>
Les problématiques contractuelles	<u><a href="#">Page 10</a></u>
Les pratiques commerciales	<u><a href="#">Page 13</a></u>
La réalisation d'audits et de travaux	<u><a href="#">Page 16</a></u>
<b>Précisions sur les principales démarches</b>	<u><a href="#">Page 20</a></u>

# Introduction

Ce guide est à destination des **acteurs du réseau** (conseillers France Rénov', Gendarmes et Policiers par exemple). Il présente les **13 fraudes les plus fréquemment rencontrées dans le secteur de la rénovation énergétique** et aide à leur identification par rapport aux situations rencontrées sur le terrain.

Ces fraudes sont **punies par la loi**. Plusieurs types de **sanctions** existent :

## Les sanctions civiles

Elles ont pour objectif **d'indemniser la victime** et sont prononcées par un juge. En cas d'infraction, elles peuvent être prononcées par le juge pénal si la victime s'est portée partie civile.

Pour les autres fraudes ou bien si le procès pénal d'une infraction a déjà eu lieu, la victime doit saisir le juge judiciaire. L'accompagnement par un avocat est nécessaire sauf si le montant du préjudice est inférieur à 10 000 euros.

## Les sanctions administratives

Elles ont pour objectif de **sanctionner l'auteur d'une infraction et/ou d'un manquement**.

Les sanctions pénales sont prononcées par le juge pénal.  
Les sanctions administratives mentionnées dans ce guide sont prononcées par la DGCCRF.

## Les sanctions prononcées par les organismes de qualification RGE (OQ)

Elles ont pour objectif de **sanctionner une entreprise détentrice d'un label ou d'une certification** (comme la mention RGE) qui a contrevenu au règlement de l'OQ lui ayant délivré la mention.

**Trois sanctions principales** peuvent être prononcées par les OQ :

- / **Suspension** du signe de qualité pour une durée maximale de deux ans ;
- / **Retrait** d'un ou plusieurs signes de qualité ;
- / **Interdiction d'accès** à un ou plusieurs signes de qualité pour une durée maximale de deux ans.

Ce guide présente les principales sanctions prévues par la loi en cas de fraude. Ces éléments sont donnés à titre d'information. Ils ne sont pas forcément exhaustifs et ne sauraient se substituer aux textes officiels.

La plupart du temps, **les particuliers ne sont pas confrontés à un seul type de fraude à la fois**. Lors de la détection de situations frauduleuses, il est essentiel, lorsque cela est possible, que **le réclamant prenne contact avec le professionnel pour essayer de résoudre son problème à l'amiable**.

Dans le cas où la **résolution à l'amiable n'a pas été possible ou n'a pas aboutie**, différentes **démarches** peuvent être entreprises. Pour chaque fraude sont rappelées dans ce guide les principales démarches. Pour obtenir plus de détails sur ces démarches, il est recommandé de consulter le **Guide d'orientation des particuliers face aux fraudes à la rénovation énergétique** disponible dans la librairie de l'ADEME.



Pour **sécuriser les projets et avant de signer tout contrat de travaux ou de financement**, il est important d'orienter les particuliers vers **l'Agence Départementale d'Information sur le Logement (ADIL) de leur département**. Elles renseignent également les ménages sur les démarches à entamer en cas de pratiques frauduleuses. De même, **le réseau des conseillers France Rénov'** est à solliciter en cas de questions sur la rénovation d'un logement (voir page 20).

# Vue d'ensemble des fraudes les

13 fraudes réparties en 4 thématiques sont détaillées dans ce guide au travers de fiches. Ces fraudes ne sont pas exhaustives de toutes les situations pouvant être rencontrées dans le secteur de la rénovation énergétique mais constituent les situations les plus fréquentes



La plupart du temps, les particuliers ne sont pas confrontés à un seul type de fraude à la fois.

Modalité de mise en relation entre le professionnel et un client	Démarchage téléphonique	<a href="#">Page 7</a>
	Démarchage à domicile	<a href="#">Page 8</a>
	Vente sur un salon ou une foire	<a href="#">Page 9</a>
Problématiques contractuelles	Document contractuel absent ou non conforme	<a href="#">Page 10</a>
	La présence d'une clause abusive ou d'une clause indiquant l'abandon du droit de rétractation	<a href="#">Page 11</a>
	Non-respect du droit de rétractation	<a href="#">Page 12</a>
Pratiques commerciales	Utilisation frauduleuse des données	<a href="#">Page 13</a>
	Pratiques commerciales trompeuses	<a href="#">Page 14</a>
	Pratiques commerciales agressives	<a href="#">Page 15</a>
Réalisation d'audits et de travaux	Non-respect du contrat	<a href="#">Page 16</a>
	Mauvaise réalisation d'un audit	<a href="#">Page 17</a>
	Sous-traitance irrégulière	<a href="#">Page 18</a>
	Malfaçon	<a href="#">Page 19</a>

## Fraude, infraction, arnaque ou escroquerie ?



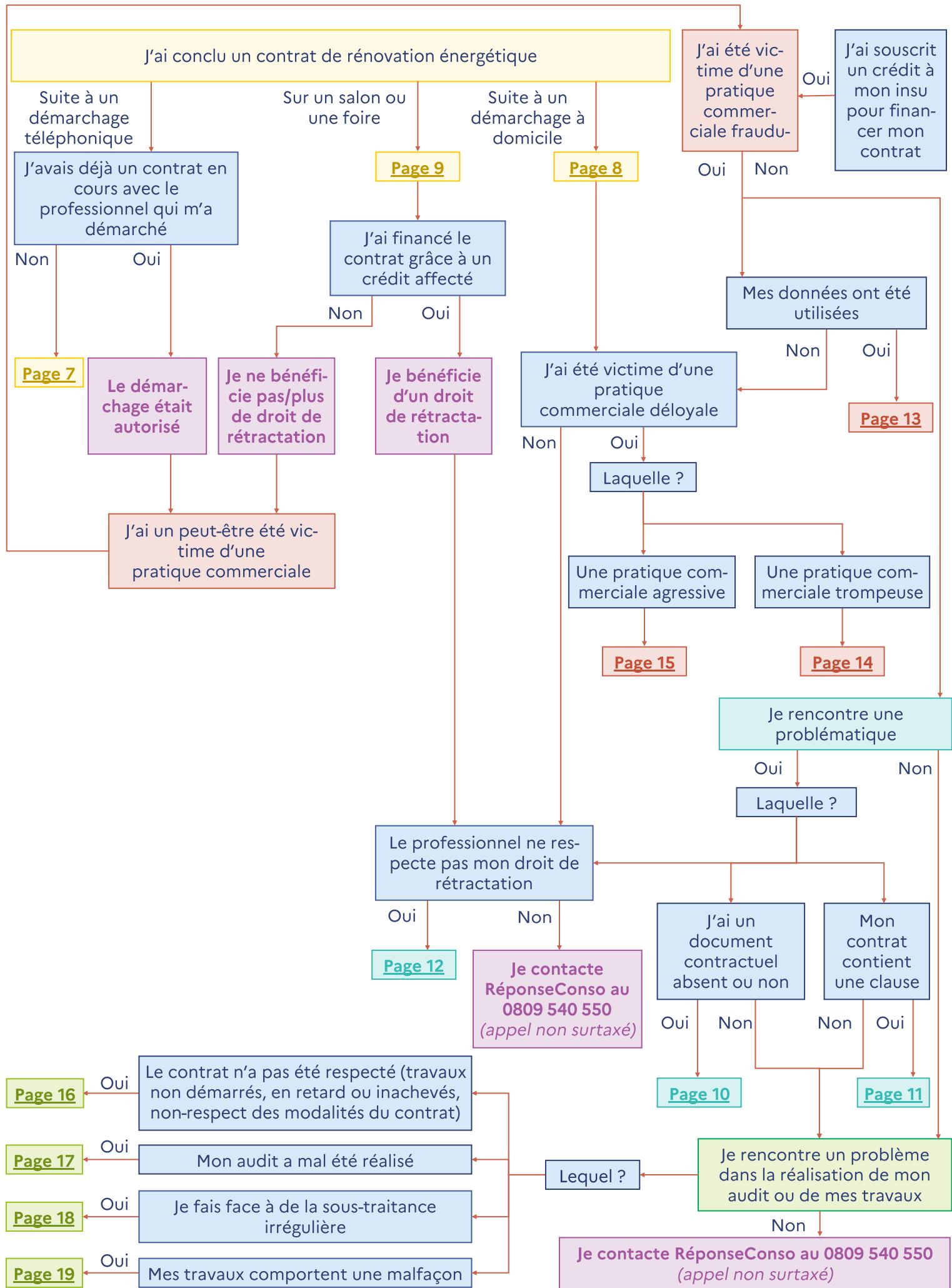
Une **fraude** est un **agissement illicite réalisé avec des moyens illégaux**.

Une **infraction** est un **agissement interdit par la loi pénale**. On distingue trois catégories d'infraction, selon leur gravité et les peines encourues : les **contraventions**, les **délits** et les **crimes**.

L'**arnaque** est le terme courant pour désigner une **escroquerie** qui consiste pour l'escroc à tromper une personne pour la pousser à lui remettre un bien, de l'argent ou à fournir un service.

De manière plus générale, ce guide traite des principales situations où un particulier « se fait avoir » par un professionnel et qui sont regroupées sous le terme de « **fraude** ».

# Méthodologie d'identification des fraudes les plus fréquentes



# Fiche détaillée : Le démarchage téléphonique



## QU'EST-CE QUE C'EST ?

Le démarchage téléphonique consiste en des **appels téléphoniques commerciaux non désirés**. Ce type de démarchage est interdit dans le secteur de la rénovation énergétique, sauf contrat en cours avec le professionnel.



## QUE DIT LA LOI ?

Le démarchage téléphonique dans le secteur de la rénovation énergétique est strictement **interdit par la loi**, à l'exception des sollicitations intervenant dans le cadre de l'exécution d'un contrat en cours.

Par ailleurs, la DGCCRF considère que le consommateur qui a donné son consentement libre et éclairé à être rappelé par un professionnel préalablement bien identifié peut être recontacté par ledit professionnel dans un délai raisonnable.

Dans le cas d'un démarchage téléphonique illicite, des sanctions sont prévues par la loi.



## QUELLES SONT LES SANCTIONS MAXIMALES THÉORIQUES ENCOURUES ?

### Sanctions administratives :

- **Amende administrative** prononcée par la DGCCRF pouvant aller jusqu'à **75 000 euros d'amende pour les personnes physiques et 375 000 euros pour les personnes morales**.
- **Publication de la décision aux frais de la personne sanctionnée**, sauf si la DGCCRF décide d'en reporter la publication, de publier cette dernière sous une forme anonymisée ou de ne pas la publier (par exemple si la publication de la décision est susceptible de causer à la personne en cause un préjudice grave et disproportionné ou si la publication serait de nature à perturber gravement le déroulement d'une enquête ou d'un contrôle en cours).

### Sanctions civiles :

- **Nullité du contrat**.
- **Paiement de dommages et intérêts** à la victime si un préjudice existe et que des preuves suffisantes pour démontrer le préjudice sont présentées.

### Sanctions des organismes de qualification :

*Dans le cas où l'entreprise est détentrice d'un label ou d'une qualification (voir page 4).*



## QUE FAIRE EN CAS DE DEMARCHAGE TELEPHONIQUE ?

- **Ne donnez jamais vos informations personnelles** (bancaires et fiscales).
- **Méfiez-vous des entreprises prétendant être mandatées par un organisme public** (Anah, ADEME, un ministère) car **les services publics ne démarquent jamais**. Si un professionnel se revendique d'un partenariat avec une collectivité locale (par exemple votre commune ou votre conseil départemental), vérifiez l'existence de celui-ci auprès de la collectivité concernée.
- **Signalez le démarchage téléphonique à la DGCCRF et à France Rénov'** (voir page 20).



Toutes les démarches sont détaillées dans le **Guide d'orientation des particuliers face aux fraudes à la rénovation énergétique** en page 8.

# Fiche détaillée : Le démarchage à domicile



## QU'EST-CE QUE C'EST ?

Le démarchage à domicile consiste en la **solicitation de la clientèle en dehors d'un établissement commercial** en vue de lui vendre un bien ou un service.



## QUE DIT LA LOI ?

Le démarchage à domicile est **autorisé** dans le secteur de la rénovation énergétique mais est **encadré par la loi**. Le vendeur doit **respecter des règles strictes en cas de vente** : information du consommateur, remise d'un contrat comportant le nom de l'entreprise, les prestations concernées et leur prix, remise d'un bordereau permettant une rétractation pendant 14 jours, respect du droit de rétractation, non-réception de paiement de la part du client avant 7 jours.

En cas **d'absence ou de non-conformité du contrat ou du formulaire de rétractation, du non-respect par le professionnel du délai de 7 jours à compter de la conclusion du contrat pour recevoir un paiement ou une contrepartie, du non-respect de la manifestation claire et non ambiguë du consommateur de ne pas vouloir la visite d'un professionnel au domicile en vue de vendre des produits ou de fournir des services**, des sanctions sont prévues par la loi.



## QUELLES SONT LES SANCTIONS MAXIMALES THEORIQUES ENCOURUES ?

### Sanctions pénales :

- **Emprisonnement de 2 ans.**
- **Amende de 150 000 euros.**
- **Peines complémentaires** : interdiction d'exercer certaines activités professionnelles pour une durée de 5 ans maximum.

### Sanctions civiles :

- **Nullité du contrat.**
- **Paiement au consommateur qui s'est constitué partie civile d'une somme égale au montant des paiements effectués** ou des effets souscrits auquel s'ajoute le paiement de dommages et intérêts le cas échéant.
- **Paiement de dommages et intérêts** à la victime si un préjudice existe et que des preuves suffisantes pour démontrer le préjudice sont présentées.

### Sanctions des organismes de qualification :

Dans le cas où l'entreprise est détentrice d'un label ou d'une qualification (voir page 4).



## QUE FAIRE EN CAS DE DEMARCHE A DOMICILE ?

- A domicile, **ne signez rien lors de la première visite**. Prenez le temps de faire des devis comparatifs. Utilisez votre délai de rétractation de 14 jours en cas de signature précipitée.
- **Méfiez-vous des entreprises prétendant être mandatées par un organisme public** (Anah, ADEME, un ministère) car **les services publics ne démarchent jamais**. Si un professionnel se revendique d'un partenariat avec une collectivité locale (par exemple votre commune ou votre conseil départemental), vérifiez l'existence de celui-ci auprès de la collectivité concernée.
- **Signalez les pratiques frauduleuses à la DGCCRF et à France Rénov** (voir page 20).



Toutes les démarches sont détaillées dans le **Guide d'orientation des particuliers face aux fraudes à la rénovation énergétique en page 9**.

# Fiche détaillée : La vente sur un salon ou une foire



## QU'EST-CE QUE C'EST ?

Le professionnel a conclu une vente avec vous sur un salon ou une foire lors de l'évènement et ce sans vous prévenir de l'absence de délai de rétractation.

Toutefois, si vous avez souscrit à un crédit pour financer l'achat, vous bénéficiez tout de même, pour ce crédit, d'un droit de rétractation de 14 jours à compter de l'acceptation de l'offre de contrat de crédit. En cas de rétractation, le contrat de vente financé par le crédit est alors résilié.



## QUE DIT LA LOI ?

Le professionnel a l'obligation d'informer le consommateur sur l'absence du délai de rétractation avant la conclusion de tout contrat :

- Sur un panneau de taille A3 minimum et dans une taille de caractère de 190 minimum.
- Sur le contrat, dans un encadré apparent, situé en en-tête du contrat et dans une taille de caractère de 12 minimum.

En cas de non-respect de cette obligation d'information, des sanctions sont prévues par la loi dont la prononciation de la nullité du contrat.

Ces sanctions sont également applicables en cas de non-remboursement par le professionnel des sommes versées en avance par le consommateur qui s'est ensuite rétracté grâce au délai de rétractation du crédit affecté.



## QUELLES SONT LES SANCTIONS MAXIMALES THÉORIQUES ENCOURUES ?

### Sanction administrative :

- Amende administrative prononcée par la DGCCRF dont le montant ne peut excéder 3 000 euros pour une personne physique et 15 000 euros pour une personne morale.

### Sanctions civiles :

- Nullité du contrat conclu sans être informé par le professionnel de l'absence de droit de rétractation.
- Paiement de dommages et intérêts à la victime si un préjudice existe et que des preuves suffisantes pour démontrer le préjudice sont présentées.
- Remboursement de la somme due avec des intérêts en cas de non-remboursement par le professionnel des sommes versées en avance par le consommateur qui s'est ensuite rétracté grâce au délai de rétractation du crédit affecté.

### Sanctions des organismes de qualification :

Dans le cas où l'entreprise est détentrice d'un label ou d'une qualification (voir page 4).



## QUE FAIRE EN CAS DE VENTE SUR UN SALON OU UNE FOIRE ?

- Si vous avez souscrit un crédit pour financer votre contrat et que le délai est encore valable, rétractez-vous du crédit ce qui entraîne la rétractation du contrat. Pour cela, envoyez au professionnel en lettre recommandée avec accusé de réception le formulaire détachable de rétractation qui se trouve joint au contrat de crédit.
- Si vous ne bénéficiez pas de droit de rétractation, vérifiez la conformité de vos contrats (voir page 10 et 11) et soyez attentif au bon déroulé des travaux.
- Signalez les pratiques frauduleuses à la DGCCRF et à France Rénov (voir page 20).



Toutes les démarches sont détaillées dans le Guide d'orientation des particuliers face aux fraudes à la rénovation énergétique en page 8.

# Fiche détaillée : Des documents contractuels absents ou



## QU'EST-CE QUE C'EST ?

Des documents contractuels peuvent être **absents** (**devis non remis** par le professionnel par exemple) ou **non conformes** (**mentions obligatoires absentes** ou encore présence d'une clause illicite ou abusive - pour ces derniers cas, voir page 11).



## QUE DIT LA LOI ?

Dans le cadre de travaux, la **délivrance d'un devis est obligatoire**. Le devis doit mentionner a minima : la **date du devis, le nom et l'adresse de la société** ainsi que ses **coordonnées téléphoniques et électroniques, le nom du client, la date de début et la durée de la prestation, le décompte détaillé de chaque prestation et produit, en quantité et en prix unitaire, le prix de la main d'œuvre, les frais de déplacement, la somme globale à payer hors taxe et toutes taxes comprises, l'existence et les modalités de mise en œuvre des garanties légales**, ainsi que, le cas échéant, du **service après-vente** et les informations afférentes aux autres conditions contractuelles, la possibilité de recourir à un **médiateur de la consommation**.

Par ailleurs, tout **contrat** doit comporter a minima : la nature **de l'avantage procuré** par le consommateur au lieu ou en complément d'un prix, l'existence et les conditions de mise en œuvre ainsi que le contenu des **garanties légales**, le cas échéant, l'existence d'une garantie **commerciale** et d'un **service après-vente**.

Des sanctions sont prévues par la loi en cas de non-respect de ces obligations.



## QUELLES SONT LES SANCTIONS MAXIMALES THÉORIQUES ENCOURUES ?

### Sanction administrative :

- Amende administrative prononcée par la DGCCRF dont le montant peut aller de **3 000 euros à 15 000 euros pour une personne physique et de 15 000 euros à 75 000 euros pour une personne morale** selon les mentions manquantes.

### Sanctions civiles :

- Nullité du contrat.
- **Paiement de dommages et intérêts** à la victime si un préjudice existe et que des preuves suffisantes pour démontrer le préjudice sont présentées.

### Sanctions des organismes de qualification :

*Dans le cas où l'entreprise est détentrice d'un label ou d'une qualification (voir page 4).*



## QUE FAIRE EN CAS DE DOCUMENTS CONTRACTUELS ABSENTS OU NON CONFORMES ?

- Pour sécuriser les projets et avant de signer tout contrat de travaux, ou de financement, **contactez l'ADIL de votre département** (voir page 20) qui pourra également vous renseigner sur les démarches à entamer en cas de pratiques frauduleuses.
- **Signalez les pratiques frauduleuses à la DGCCRF et à France Rénov** (voir page 20).



Toutes les démarches sont détaillées dans le **Guide d'orientation des particuliers face aux fraudes à la rénovation énergétique** en page 10.

# Fiche détaillée : La présence d'une clause abusive ou d'une clause indiquant l'abandon du droit de rétractation



## QU'EST-CE QUE C'EST ?

Une clause est **abusive** lorsqu'elle crée, au détriment du consommateur (ou du non-professionnel), un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat. C'est une **clause qui restreint significativement les droits des consommateurs ou accroît ceux des professionnels**.

Une **clause indiquant l'abandon du droit de rétractation** dans le cas où celui-ci est dû (contrat conclu à distance ou à domicile) est **illicite**. Le cas du non-respect du droit de rétractation est présenté en page 12.



## QUE DIT LA LOI ?

La loi définit **deux listes de clauses abusives** :

- **12 clauses « noires »** sont **interdites**, sans contestation possible du professionnel, et ne doivent plus figurer dans les contrats.
- **10 clauses « grises »** sont **présumées abusives**. En cas de litige, c'est au professionnel qu'il appartient de démontrer que la clause dans son contrat n'est pas abusive.

La loi sanctionne la présence de clauses abusives ou de clauses indiquant l'abandon du droit de rétraction (dans le cadre d'un contrat conclu à distance).



## QUELLES SONT LES SANCTIONS MAXIMALES THEORIQUES ENCOURUES ?

**Sanctions administratives :**

- **Dans le cas où le professionnel a recours à des clauses « noires »** : Amende administrative prononcée par la DGCCRF dont le montant ne peut excéder 15 000 euros pour une personne physique et 75 000 euros pour une personne morale.
- **Injonction à supprimer la clause abusive.**

**Sanctions civiles :**

- **Paiement de dommages et intérêts** à la victime si un préjudice existe et que des preuves suffisantes pour démontrer le préjudice sont présentées.
- **Déclaration de la clause abusive comme non-écrite** (le contrat reste applicable dans toutes ses dispositions autres que celles jugées abusives s'il peut subsister sans ces clauses)
- **Dans le cas où un professionnel a recours à des clauses qui ont déjà été jugées comme abusives par une décision de justice devenue définitive à son égard** : Amende civile dont le montant ne peut excéder 15 000 euros pour une personne physique et 75 000 euros pour une personne morale et possibilité d'ordonner la publication, diffusion ou l'affichage de la décision ou d'un extrait de celle-ci.
- **Nullité de la clause indiquant l'abandon du droit de rétractation.**

**Sanctions des organismes de qualification :**

Dans le cas où l'entreprise est détentrice d'un label ou d'une qualification (voir page 4).



Toutes les démarches sont détaillées dans le **Guide d'orientation des particuliers face aux fraudes à la rénovation énergétique** en page 10.



## QUE FAIRE EN CAS DE PRESENCE D'UNE CLAUSE ABUSIVE OU D'UNE CLAUSE INDIQUANT L'ABANDON DU DROIT DE RETRACTATION ?

- **Signalez les pratiques frauduleuses à la DGCCRF et à France Rénov** (voir page 20).

# Fiche détaillée : Le non-respect du droit de rétractation\*



## QU'EST-CE QUE C'EST ?

En cas de vente à domicile ou à distance, vous disposez d'un délai de 14 jours pour vous rétracter. Attention, ce n'est pas le cas pour un achat directement en magasin ou sur une foire ou un salon. Le cas de la présence dans un contrat d'une clause indiquant l'abandon du droit de rétractation est présenté en page 11.



## QUE DIT LA LOI ?

Le décompte du délai de 14 jours commence le lendemain de la conclusion du contrat ou de la livraison du bien. Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

La loi sanctionne les professionnels qui ne respectent pas le droit de rétractation de leurs clients.

Dans le cas d'une rétractation, le professionnel doit rembourser la totalité des sommes versées (y compris les frais de livraison) au plus tard dans les quatorze jours à compter de la date à laquelle il est informé de la décision du consommateur de se rétracter. Pour les contrats de vente de biens, à moins qu'il ne propose de récupérer lui-même les biens, le professionnel peut différer le remboursement jusqu'à récupération des biens ou jusqu'à ce que le consommateur ait fourni une preuve de l'expédition de ces biens, la date retenue étant celle du premier de ces faits).



## QUELLES SONT LES SANCTIONS MAXIMALES THÉORIQUES ENCOURUES ?

### Sanction administrative :

- Amende administrative prononcée par la DGCCRF dont le montant ne peut excéder 15 000 euros pour une personne physique et 75 000 euros pour une personne morale.

### Sanctions civiles :

- Remboursement de la somme due avec des intérêts.
- Paiement de dommages et intérêts à la victime si un préjudice existe et que des preuves suffisantes pour démontrer le préjudice sont présentées.

### Sanctions des organismes de qualification :

Dans le cas où l'entreprise est détentrice d'un label ou d'une qualification (voir page 4).



## QUE FAIRE EN CAS DE NON-RESPECT DU DROIT DE RETRACTATION ?

- Mettez 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.
- Signalez les pratiques frauduleuses à la DGCCRF et à France Rénov' (voir page 20).



Toutes les démarches sont détaillées dans le *Guide d'orientation des particuliers face aux fraudes à la rénovation énergétique* en page 11.

\*Cette fiche traite du droit de rétractation suite à un achat à domicile ou à distance. Elle ne traite pas du droit de rétractation lié au crédit affecté en cas d'achat sur un salon ou une foire qui est détaillé en page 9.

# Fiche détaillée : L'utilisation frauduleuse des données



## QU'EST-CE QUE C'EST ?

L'entreprise a **utilisé vos données personnelles sans votre accord** en vue par exemple de signer un contrat à votre place ou de récupérer des aides en votre nom.



## QUE DIT LA LOI ?

En fonction du cas d'espèce, les infractions suivantes peuvent être retenues :

- **L'usurpation d'identité** qui consiste en l'utilisation de données personnelles propres à vous identifier sans votre accord.
- **La contrefaçon et l'usage frauduleux de moyen de paiement** qui consiste en l'usage d'informations bancaires dérobées ou récupérées pour réaliser des opérations bancaires.
- **La collecte de données à caractère personnel par un moyen frauduleux, déloyal ou illicite.**
- **L'accès frauduleux à un système de traitement automatisé de données.**
- **L'atteinte au secret des correspondances** dans le cas d'un piratage de compte de messagerie.
- **L'escroquerie** consiste pour l'escroc à obtenir un bien, un service ou de l'argent par une tromperie (faux nom, manœuvres frauduleuses...).

La loi prévoit des sanctions pour toutes ces infractions.



## QUELLES SONT LES SANCTIONS MAXIMALES THEORIQUES ENCOURUES ?

### Sanctions pénales :

- **Emprisonnement de 1 à 7 ans**, selon la nature de l'infraction.
- **Amende de 3 000 euros à 750 000 euros**, selon la nature de l'infraction.
- **Peines complémentaires en cas d'abus de faiblesse** (non exhaustif) : interdiction d'exercer certaines activités professionnelles pour une durée de 5 ans au plus ; fermeture, pour une durée de 5 ans au plus, des établissements ayant servi à commettre les faits incriminés ; affichage ou diffusion de la décision prononcée.

### Sanction civile :

- **Paiement de dommages et intérêts** à la victime si un préjudice existe et que des preuves suffisantes pour démontrer le préjudice sont présentées.

### Sanctions des organismes de qualification :

Dans le cas où l'entreprise est détentrice d'un label ou d'une qualification (voir page 4).



## QUE FAIRE EN CAS D'UTILISATION FRAUDULEUSE DES DONNEES ?

- **Portez plainte** dans la Gendarmerie ou le Commissariat de police le plus proche (voir page 20)
- **Signalez les pratiques frauduleuses à France Rénov'** (voir page 20).



Toutes les démarches sont détaillées dans le **Guide d'orientation des particuliers face aux fraudes à la rénovation énergétique** en page 14.

# Fiche détaillée : Les pratiques commerciales trompeuses



## QU'EST-CE QUE C'EST ?

La loi distingue deux sortes de pratiques commerciales trompeuses : les **actions trompeuses** et les **omissions trompeuses**. Dans les deux cas, le consommateur est incité à prendre une décision commerciale qu'il n'aurait pas prise en d'autres circonstances. Des exemples de discours commerciaux trompeurs peuvent être l'**indication d'informations trompeuses ou fausses sur :**

- le niveau d'aide provenant de l'Etat pour réaliser les travaux (autofinancement, opération à faible reste à charge)
- le caractère obligatoire ou nécessaire des travaux à réaliser (dangers, risques encourus)
- des partenariats inexistant ou des fausses recommandations (l'entreprise a utilisé le logo ou le nom d'une autre organisation, un ministère, une agence de l'Etat, etc.)
- des qualification non acquises ou expirées.



## QUE DIT LA LOI ?

La loi condamne la mise en œuvre des pratiques trompeuses par les professionnels, à destination des consommateurs, des professionnels ou des non-professionnels. Les peines prévues par la loi sont augmentées si la mise en œuvre de la pratique conduit à la conclusion de contrats ou bien si elle est réalisée en bande organisée.



## QUELLES SONT LES SANCTIONS MAXIMALES THÉORIQUES ENCOURUES ?

### Sanctions pénales :

- **Emprisonnement de 2 ans** (peine portée à 3 ans si un contrat a été conclu et portée à 7 ans si la pratique a été réalisée en bande organisée).
- **Amende de 300 000 euros** (montant pouvant être porté, de manière proportionnée aux avantages tirés du délit, à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel ou à 50 % des dépenses engagées pour la réalisation de la pratique).
- **Affichage ou diffusion de l'intégralité ou d'une partie de la décision** ou d'un communiqué informant le public des motifs et du dispositif de celle-ci et éventuellement, diffusion d'une ou de plusieurs annonces rectificatives.
- **Peines complémentaires** : interdiction d'exercer certaines activités professionnelles pour 5 ans maximum.

### Sanctions civiles :

- **Nullité du contrat** conclu le cas échéant.
- **Paiement de dommages et intérêts** à la victime si un préjudice existe et que des preuves suffisantes pour démontrer le préjudice sont présentées.

### Sanctions des organismes de qualification :

Dans le cas où l'entreprise est détentrice d'un label ou d'une qualification (voir page 4).



## QUE FAIRE EN CAS DE PRATIQUES COMMERCIALES TROMPEUSES ?

- Vérifiez sur l'annuaire inversé du site France Rénov' que le professionnel identifié bénéficie bien du label RGE au moment de la réalisation du devis et pendant toute la durée des travaux.
- **Méfiez-vous des entreprises prétendant être mandatées par un organisme public** (Anah, ADEME, un ministère) car les services publics ne démarchent jamais. Si un professionnel se revendique d'un partenariat avec une collectivité locale (par exemple votre commune ou votre conseil départemental), vérifiez l'existence de celui-ci auprès de la collectivité concernée.
- **Signalez les pratiques frauduleuses à la DGCCRF et à France Rénov'** (voir page 20).

# Fiche détaillée : Les pratiques commerciales agressives



## QU'EST-CE QUE C'EST ?

Une pratique commerciale est agressive si, du fait de sollicitations **répétées et insistantes ou de contraintes physique ou morale** :

- elle altère ou est de nature à altérer de manière significative la liberté de choix d'un consommateur ;
- elle vicie ou est de nature à vicier le consentement d'un consommateur c'est-à-dire qu'elle l'empêche de faire un choix de manière éclairée ;
- elle entrave l'exercice des droits contractuels d'un consommateur.

Elle se caractérise par la **pression exercée sur le consommateur afin de le faire céder ou d'orienter ses choix**.



## QUE DIT LA LOI ?

La loi **condamne la mise en œuvre des pratiques agressives**. Les peines prévues par la loi sont augmentées si la mise en œuvre de la pratique conduit à la conclusion de contrats ou bien si elle est réalisée en bande organisée.



## QUELLES SONT LES SANCTIONS MAXIMALES THÉORIQUES ENCOURUES ?

### Sanctions pénales :

- **Emprisonnement de 2 ans** (peine portée à 3 ans si un contrat a été conclu et portée à 7 ans si la pratique a été réalisée en bande organisée).
- **Amende de 300 000 euros** (montant pouvant être porté, de manière proportionnée aux avantages tirés du délit, à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel).
- **Affichage ou diffusion de l'intégralité ou d'une partie de la décision** ou d'un communiqué informant le public des motifs et du dispositif de celle-ci.
- **Interdiction**, pour les personnes physiques, pour une durée de 5 ans au plus, **d'exercer directement ou indirectement une activité commerciale**.

### Sanctions civiles :

- **Nullité du contrat** conclu le cas échéant.
- **Paiement de dommages et intérêts** à la victime si un préjudice existe et que des preuves suffisantes pour démontrer le préjudice sont présentées.

### Sanctions des organismes de qualification :

Dans le cas où l'entreprise est détentrice d'un label ou d'une qualification (voir page 4).



## QUE FAIRE EN CAS DE PRATIQUES COMMERCIALES AGRESSIVES ?

- **Portez plainte** dans la Gendarmerie ou le Commissariat de police le plus proche (voir page 20).
- **Signalez les pratiques frauduleuses à la DGCCRF et à France Rénov'** (voir page 20).

# Fiche détaillée : Le non-respect du contrat



## QU'EST-CE QUE C'EST ?

Le non-respect du contrat peut regrouper plusieurs cas de figure :

- **Des travaux non démarrés** : l'entreprise n'a pas débuté les prestations dans le délai sur lequel elle s'était engagée.
- **Des travaux en retard ou non achevés** : le chantier a plus de 7 jours de retard ou le professionnel a abandonné le chantier - arrêt du chantier sur une longue durée sans justification (cas de force majeure, intempéries, période de congés, etc.).
- **Le non-respect des modalités du devis** : par exemple, le professionnel n'a pas respecté les matériaux à utiliser indiqués dans le devis.



## QUE DIT LA LOI ?

Le professionnel qui a conclu un contrat **doit respecter les termes du contrat**. Si le professionnel n'exécute pas ses engagements (inexécution contractuelle), vous êtes en droit de demander l'exécution forcée du contrat ou sa résolution. Vous pouvez aussi engager **sa responsabilité contractuelle afin d'obtenir une indemnisation**, versée sous la forme de dommages-intérêts. Le **cas de force majeure** (un événement imprévisible, irrésistible (ne peut pas être surmonté) et extérieur (échappant au contrôle de la personne concernée)) libère le professionnel de toute exécution et l'exonère de toute responsabilité.

Les différents cas de non-respect du contrat sont en principe un litige civil.



## QUELLES SONT LES SANCTIONS MAXIMALES THÉORIQUES ENCOURUES ?

### Sanctions civiles :

- **Exécution forcée du contrat :**
  - Ordre d'exécuter le contrat.
  - OU ordre de financer la réalisation des travaux par une autre entreprise.
- **OU Réduction du prix :**
  - Ordre de réduire le prix pour ne facturer que ce qui a déjà été réalisé.
- **OU Résolution du contrat :**
  - Ordre de résoudre le contrat (c'est-à-dire faire disparaître rétroactivement le contrat).
- **ET/OU Versement de dommages et intérêts :**
  - Ordre de verser des dommages et intérêts moratoires en cas de retard d'exécution de la prestation.
  - Ordre de verser des dommages et intérêts compensatoires en cas d'inexécution de la prestation et que des preuves suffisantes pour démontrer le préjudice sont présentées?

### Sanctions des organismes de qualification :

Dans le cas où l'entreprise est détentrice d'un label ou d'une qualification (voir page 4)



Toutes les démarches sont détaillées dans le **Guide d'orientation des particuliers face aux fraudes à la rénovation énergétique** en pages 15 à 17.



## QUE FAIRE EN CAS DE NON-RESPECT DU CONTRAT ?

- Mettez en demeure le professionnel de respecter le contrat, par lettre recommandée avec accusé de réception ou par sommation d'huissier.
- En cas de refus, signalez les pratiques frauduleuses à France Rénov' (voir page 20).

# Fiche détaillée : La mauvaise réalisation d'un audit



## QU'EST-CE QUE C'EST ?

L'audit énergétique, réalisé par un professionnel qualifié et référencé sur le site France Rénov', vous permet d'obtenir des informations complémentaires au Diagnostic de Performance Energétique (DPE) pour vous orienter sur vos travaux de rénovation. L'auditeur peut vous proposer des travaux à réaliser pour améliorer le classement énergétique du lieu audité. Ces travaux ne sont pas obligatoires.



## QUE DIT LA LOI ?

L'audit énergétique est obligatoire pour obtenir certaines aides financières dans le cas d'un projet de rénovation globale, ou pour la mise en vente d'un bien en monopropriété classé F ou G par le DPE (et E à partir du 01/01/2025).

Le professionnel est dans l'obligation de réaliser correctement l'audit énergétique, sans surestimer ou sous-estimer la performance énergétique du logement étudié. Dans le cas où le professionnel n'indique volontairement pas les bonnes performances énergétiques pour le logement, il peut être sanctionné pour tromperie qui est une infraction punie par la loi.



## QUELLES SONT LES SANCTIONS MAXIMALES THEORIQUES ENCOURUES ?

### Sanction pénale :

- Emprisonnement de 3 ans (peine portée à 7 ans si la tromperie est commise en bande organisée).
- Amende de 300 000 euros (montant porté à 750 000 euros si la tromperie est commise en bande organisée).

### Sanction civile :

- Paiement de dommages et intérêts à la victime si un préjudice existe et que des preuves suffisantes pour démontrer le préjudice sont présentées.

### Sanctions des organismes de qualification :

Dans le cas où l'entreprise est détentrice d'un label ou d'une qualification (voir page 4).



## QUE FAIRE EN CAS DE MAUVAISE REALISATION DE L'AUDIT?

- Dans le cas où vous avez un doute sur la qualité de l'audit énergétique réalisé, rapprochez-vous d'un conseiller France Rénov'.
- Si besoin, programmez un nouvel audit énergétique avec un auditeur bénéficiant de la qualification RGE que vous pouvez identifier sur l'[annuaire du site France Rénov'](#).
- Signalez les pratiques frauduleuses à la DGCCRF et à France Rénov' (voir page 20).

# Fiche détaillée : La sous-traitance irrégulière



## QU'EST-CE QUE C'EST ?

La sous-traitance est une opération par laquelle **une entreprise** (appelée donneur d'ordre) **confie à une autre entreprise** (appelée sous-traitant) la **mission de réaliser pour elle une partie des actes de production et/ou de services** dont elle demeure responsable.



## QUE DIT LA LOI ?

L'entrepreneur qui souhaite recourir à un ou plusieurs sous-traitants doit, au moment de la conclusion et pendant toute la durée du contrat ou du marché, faire accepter chaque sous-traitant ainsi que les conditions de paiement de chaque contrat de sous-traitance par le maître d'ouvrage. L'entrepreneur est également tenu de communiquer le ou les contrats de sous-traitance au maître d'ouvrage lorsque celui-ci en fait la demande.

En cas d'un projet financé par une ou plusieurs aides nécessitant le recours à un professionnel Reconnu Garant de l'Environnement (RGE), ce dernier peut sous-traiter la réalisation des travaux ou de l'étude à condition que son sous-traitant soit lui-même titulaire de la mention RGE appropriée. Attention toutefois, un professionnel RGE ne peut sous-traiter la totalité de son activité (jusqu'à 30 à 50 % maximum selon les organismes de qualification —plus d'informations dans le document [La mention RGE : questions/réponses](#))



## QUELLES SONT LES SANCTIONS MAXIMALES THÉORIQUES ENCOURUES ?

### Sanction administrative :

- Amende de 7 500 euros en cas de sous-traitance non déclarée.

### Sanction civile :

- Paiement de dommages et intérêts à la victime si un préjudice existe et que des preuves suffisantes pour démontrer le préjudice sont présentées.

### Sanctions des organismes de qualification :

Dans le cas où l'entreprise est détentrice d'un label ou d'une qualification (voir page 4).

La sous-traitance irrégulière peut également être sanctionnée comme une pratique commerciale trompeuse (voir page 14).



## QUE FAIRE EN CAS DE SOUS-TRAITANCE IRREGULIERE ?

- Vérifiez sur [l'annuaire inversé du site France Rénov'](#) que le sous-traitant bénéficie bien du label RGE à la signature du devis et pendant toute la durée des travaux.
- Signalez les pratiques frauduleuses à la DGCCRF et à France Rénov' (voir page 20).



Toutes les démarches sont détaillées dans le **Guide d'orientation des particuliers face aux fraudes à la rénovation énergétique** en page 17.

# Fiche détaillée : Les malfaçons



## QU'EST-CE QUE C'EST ?

Une malfaçon correspond au **constat de défaut(s)** suite à la réalisation de travaux.



## QUE DIT LA LOI ?

Les constructeurs (architectes, entrepreneurs, techniciens) sont responsables **envers le maître d'ouvrage des malfaçons affectant les travaux qu'ils ont réalisés** sauf si ces derniers peuvent prouver que le désordre provient d'une cause étrangère.

Les malfaçons sont en principe un litige civil dont la principale sanction est le paiement de dommages et intérêts.



## QUELLES SONT LES SANCTIONS MAXIMALES THÉORIQUES ENCOURUES ?

### Sanction civile :

- **Paiement de dommages et intérêts** à la victime si un préjudice existe et que des preuves suffisantes pour démontrer le préjudice sont présentées.

### Sanctions des organismes de qualification :

Dans le cas où l'entreprise est détentrice d'un label ou d'une qualification (voir page 4).



## QUE FAIRE EN CAS DE MALFACONS ?

- **Signalez les désordres au professionnel** en envoyant une lettre recommandée avec accusé de réception dans laquelle vous lui demandez de réparer la malfaçon, en fixant un délai d'exécution des travaux de réparation.
- En cas de refus du professionnel, **signalez les pratiques frauduleuses à France Rénov'** (voir page 20).
- Lors de la fin des travaux, le professionnel doit vous faire signer un procès-verbal de réception des travaux qui est un document écrit attestant la fin des travaux. **Avant de signer le procès-verbal de réception des travaux, assurez-vous que la réalisation des travaux vous convient et qu'il n'y a pas de malfaçon.** Assurez-vous, également que les équipements installés correspondent bien au devis. En cas non-conformité, **indiquez vos réserves sur le procès-verbal de réception des travaux et vérifiez bien que le professionnel et vous signez ce document.**
- Pour vous aider dans la réception de vos travaux, **consultez les fiches pratiques PROFEEL** qui vous aident à vérifier si tous les points importants ont été traités lors de la réception des travaux avec l'artisan ou l'entreprise.



Toutes les démarches sont détaillées dans le **Guide d'orientation des particuliers face aux fraudes à la rénovation énergétique** en pages 18 et 19.

# Précisions sur les principales démarches



## Contacter une ADIL

- Localiser en ligne l'ADIL la plus proche de chez vous :  
<https://www.anil.org/lanil-et-les-adil/votre-adil/>

Les ADIL sont des associations qui ont pour mission d'informer et de conseiller gratuitement le public sur l'ensemble des thématiques liées au logement, dont les aides aux travaux (notamment pour l'amélioration de la performance énergétique) et les contrats de travaux. Ces conseils reposent sur les compétences de juristes.

## Signaler à France Renov'

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



Le signalement sur France Renov' n'a pas pour objectif la résolution du problème individuel.

Signaler constitue un acte citoyen. Le signalement sur France Renov' permet d'informer les organismes de qualification (OQ) ayant délivré la certification RGE des éventuels manquements de l'entreprise en vue de la suspension ou du retrait de cette certification, mais aussi d'alerter les structures distribuant les aides financières.

## Signaler à la DGCCRF (Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes)



- En ligne sur <https://signal.conso.gouv.fr/>
- OU par téléphone au 0809 540 550 (Service gratuit + prix de l'appel)
- OU par lettre à DGCCRF - RéponseConso - B.P.60 - 34935 Montpellier Cedex 9

Le signalement à la DGCCRF n'a pas pour objectif la résolution du problème individuel.

Signaler constitue un acte citoyen. Grâce au signalement, une enquête pourra éventuellement être menée sur l'entreprise par les directions départementales de la protection des populations (DDPP).

La DGCCRF recherche et constate les infractions et manquements aux règles de protection des consommateurs (information précontractuelle, y compris celle portant sur les prix, et loyauté des pratiques commerciales). Elle n'est pas compétente pour les malfaçons, qui relèvent du juge civil.

## Porter plainte

- Se rendre dans la Gendarmerie ou le Commissariat de Police le plus proche identifiable en ligne : <https://www.masecurite.interieur.gouv.fr/fr/trouver-un-commissariat-une-gendarmerie>
- OU effectuer une pré-plainte en ligne : <https://www.pre-plainte-en-ligne.gouv.fr/>



Toutes les démarches complémentaires sont détaillées dans le **Guide d'orientation des particuliers face aux fraudes à la rénovation énergétique**.



## L'ADEME EN BREF

À l'ADEME - l'Agence de la transition écologique -, nous sommes résolument engagés dans la lutte contre le réchauffement climatique et la dégradation des ressources.

Sur tous les fronts, nous mobilisons les citoyens, les acteurs économiques et les territoires, leur donnons les moyens de progresser vers une société économe en ressources, plus sobre en carbone, plus juste et harmonieuse.

Dans tous les domaines - énergie, économie circulaire, alimentation, mobilité, qualité de l'air, adaptation au changement climatique, sols... - nous conseillons, facilitons et aidons au financement de nombreux projets, de la recherche jusqu'au partage des solutions.

À tous les niveaux, nous mettons nos capacités d'expertise et de prospective au service des politiques publiques.

L'ADEME est un établissement public

## LES COLLECTIONS DE L'ADEME



### FAITS ET CHIFFRES

L'ADEME référent : Elle fournit des analyses objectives à partir d'indicateurs chiffrés régulièrement mis à jour.



### CLÉS POUR AGIR

L'ADEME facilitateur : Elle élaboré des guides pratiques pour aider les acteurs à mettre en œuvre leurs projets de façon méthodique et/ou en conformité avec la réglementation.



### ILS L'ONT FAIT

L'ADEME catalyseur : Les acteurs témoignent de leurs expériences et partagent leur savoir-faire.



### EXPERTISES

L'ADEME expert : Elle rend compte des résultats de recherches, études et réalisations collectives menées sous son regard



### HORIZONS

L'ADEME tournée vers l'avenir : Elle propose une vision prospective et réaliste des enjeux de la transition énergétique et écologique, pour un futur désirable à construire ensemble.



**CLÉS POUR AGIR**

## GUIDE DÉTAILLÉ DES FRAUDES FRÉQUEMMENT RENCONTRÉES PAR LES PARTICULIERS DANS LA RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

Ce guide présente 13 typologies de fraudes fréquemment rencontrées dans le secteur de la rénovation énergétique.

Pour chacune d'entre elles il propose :

- Une définition vulgarisée aidant à son identification par rapport aux cas rencontrés sur le terrain,
- Un rappel de ce qui est prévu par la loi et des sanctions encourues,
- Des conseils pour réagir face à cette situation.

France Rénov', c'est votre nouveau service public de la rénovation de l'habitat, porté par l'État avec les collectivités locales, et piloté par l'Agence nationale de l'habitat (Anah).

Vous avez un projet de rénovation énergétique ?

Les conseillers **France Rénov'** vous guident gratuitement dans vos travaux pour améliorer votre confort et diminuer vos consommations d'énergie.

Pour prendre con-



[france-renov.gouv.fr](http://france-renov.gouv.fr)

0 808 800 700 Service gratuit + prix appel

