

# Kit anti-fraude

## Décrypter son DEVIS de rénovation énergétique et éviter les ARNAQUES

**5 éléments** doivent absolument figurer dans votre devis

### 1 Les mentions obligatoires RELATIVES AUX TRAVAUX

- ➔ la date du devis
- ➔ la validité du devis
- ➔ l'adresse du chantier
- ➔ la surface à isoler
- ➔ la quantité et le détail des équipements
- ➔ chaque geste de travaux éligible
- ➔ le taux de TVA

### 2 Les CRITÈRES rendant les travaux ÉLIGIBLES AUX AIDES

- ➔ Les normes et critères techniques de performance de l'équipement ou du matériau (notés dans le guide des aides ANAH)
- ➔ L'attestation du certificat de qualification *Reconnu Garant de l'Environnement* (RGE)
- ➔ L'attestation d'assurance.

### 3 Le MONTANT TTC de la dé- pense éligible

- ➔ Il doit être détaillé par type de travaux
- ➔ Pour chaque ligne de dépense, les taux de TVA doivent être indiqués
- ➔ Les coûts de main d'œuvre et de fourniture doivent apparaître

### 4 Le MONTANT TOTAL TTC à la charge du client

- ➔ C'est-à-dire le montant total TTC des travaux restant à la charge du client.

### 5 Les Conditions Générales de Vente (CGV)

- ➔ Elles doivent obligatoirement être transmises avec le devis
- ➔ On doit y retrouver entre autres :
  - . les modalités de réclamation (un formulaire de rétractation doit être joint afin de faciliter les démarches),
  - . les contacts du Médiateur de la consommation identifié sur le territoire concerné,
  - . les conditions du service après-vente.

➔ Le conseiller France Rénov' peut aider à vérifier les devis reçus.



PRENEZ  
RENDEZ-VOUS

Par internet :  
<https://eie-du-pnr-gatinais-francais.reservio.com/>



01 64 98 11 79

[www.melunvaldeseine.fr](http://www.melunvaldeseine.fr)

# 5 conseils essentiels avant de signer un devis

1

## Vérifier l'identité du professionnel

Pour mener l'enquête approfondie, il est important de vérifier qui est le professionnel sollicité avant de signer un devis :



- le nom de la structure,
- les coordonnées,
- la raison sociale,
- le domaine d'activité,
- le statut (active, en redressement judiciaire, fermée définitivement),
- le numéro SIRET,
- les références de l'assurance professionnelle souscrite (décennale).

De nombreux sites existent sur internet, en cherchant : informations sur une entreprise.

2

## Vérifier la véracité des montants annoncés



Le coût annoncé mais également **le montant des aides** (il pourrait ne pas être à jour, être surévalué, ou ne pas correspondre au type de matériel vendu). C'est pour la majorité des cas au propriétaire, qui est maître d'ouvrage, de s'occuper des dossiers de demandes d'aides financières. Dans certains cas, notamment en rénovation d'ampleur avec subventions, le recourt à des opérateurs d'Assistance à Maîtrise d'Ouvrage agréés est obligatoire. Il faut rappeler de **se méfier des offres alléchantes**, les travaux pourraient ne pas être éligibles aux aides annoncées et les économies d'énergie réelles pourraient être inférieures aux promesses. La qualité des travaux pourrait également être fortement impactée.

Si l'incitation n'est pas déduite directement de la facture, **un écrit doit être demandé** pour expliquer clairement dans quelles conditions elle sera versée, par qui et sous quel délai.

Ainsi, les ménages peuvent **solliciter un entretien personnalisé avec un Conseiller France Rénov'** de leur intercommunalité. Cela leur permettra d'avoir des conseils techniques, sur les devis, la priorisation des travaux, les montants des subventions...

PRENEZ  
RENDEZ-VOUS

Par internet :  
<https://eie-du-pnr-gatinais-francais.reservio.com/>



01 64 98 11 79

[www.melunvaldeseine.fr](http://www.melunvaldeseine.fr)

3

## Se méfier des entreprises « mandatées par un service public »



Le démarchage téléphonique dans le domaine de la rénovation énergétique est interdit.

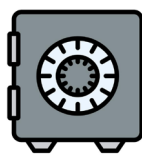
De plus, **les services publics ne démarchent jamais, ni par internet, ni par téléphone, ni au domicile.**

Par ailleurs, un des arguments des fraudeurs est l'obligation légale de faire des travaux sous peine de payer des taxes, mais ceci n'est pas vrai !

Seules des conditions de décence minimum sont requises en location.

4

## Ne rien payer ni signer le jour-même



Il est important de rappeler de **ne pas signer de document transmis par le professionnel le jour de la visite, ni de leur verser de somme d'argent.**

**Il faut prendre le temps** d'étudier les devis, de comparer et de vérifier les informations de la société.

**Il ne faut pas non plus donner ses coordonnées bancaires ou encore ses références fiscales.** Un crédit peut notamment être dissimulé dans la liasse de documents présentés.

5

## Faire attention aux dates des documents



Il est possible de faire valoir **un droit à la rétractation** prévu par la loi **dans un délai de 14 jours calendaires uniquement si la signature a été faite à domicile.**

Attention néanmoins, à la date indiquée lors de la signature du devis. En effet, si le devis est **antidaté**, le délai de rétractation de 14 jours ne pourra pas être appliqué !

Les signatures **en agence et sur salon ou foire** ne comprennent aucun droit de rétractation.

➤ Pour des questions juridiques liées au **LOGEMENT**, renseignez-vous gratuitement auprès des Agences départementales d'information sur le logement (ADIL)

ADIL 77 au 01 64 87 09 87

ADIL 91 au 01 60 77 21 22

➤ Pour des questions liées à VOS DROITS, prenez rendez-vous gratuitement au Relais d'accès au droit au 01 64 79 80 00

## En cas de problème, vers qui se tourner ?

Le nombre d'infractions commises par des entreprises de rénovation énergétique est particulièrement élevé depuis quelques années.

Face à cette situation, les particuliers doivent être vigilants.

Il est important de :

- **Se renseigner** de façon approfondie sur la société en question.
- **Ne rien signer immédiatement** et étudier très attentivement le devis proposé.
- **Se méfier** des offres trop attractives.
- **Redoubler d'attention** si un prêt doit financer les travaux.

**Si, malgré ces précautions, un litige a lieu, il est encore temps d'agir !**

**Différents acteurs peuvent être sollicités et nous vous présentons les principaux ci-dessous.**



### Le Médiateur de la consommation

Le ménage peut saisir le médiateur de la consommation choisi par le professionnel en cas de litige. Ses coordonnées doivent être présentes sur les documents contractuels et la procédure est gratuite :

[economie.gouv.fr/mediation-conso](http://economie.gouv.fr/mediation-conso)

### Une association de protection des consommateurs

Le ménage peut demander assistance auprès d'une association agréée de protection des consommateurs en cas de besoin (UFC Que Choisir, l'Association nationale de consommateurs et usagers CLCV, l'Union des Consommateurs, l'Association Force Ouvrière Consommateurs AFOC...).

### La Direction Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations (DDCSPP)

Il est possible de faire un signalement auprès de la DDCSPP via la **Direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes** (DGCCRF) :

- si les droits du consommateur n'ont pas été respectés dans le cadre de la signature du contrat,
- s'il existe une différence entre le contrat signé et les éléments vendus ou installés,

- en contactant le numéro national **RéponseConso au 0809 540 550**

#### Focus

##### Suite au signalement auprès de la DDCSPP

Le professionnel pourra être assigné devant le juge civil pour tout contentieux lié à l'exécution du contrat :

- si le litige est inférieur à 10 000 €, le tribunal d'instance est compétent,
- si le litige est supérieur à 10 000 €, le tribunal de grande instance est compétent.

*Le recours à un avocat n'est obligatoire que dans ce dernier cas.*

En cas de difficultés lors des travaux (entreprise qui abandonne le chantier, défauts de travaux, etc.), contactez :

- la répression des fraudes sur le site [signal.conso.gouv.fr](http://signal.conso.gouv.fr)
  - la Maison du droit la plus proche.
- Pour connaître les démarches en cas de fraudes ou d'arnaques, n'hésitez pas à consulter le site [france-renov.gouv.fr/fraudes](http://france-renov.gouv.fr/fraudes)



# Kit anti-fraude pour éviter les ARNAQUES en quelques mots

- Vérifier son devis, ou faire décrypter son devis
- Faire des recherches sur l'entreprise
- Ne jamais rien signer sur le moment
- Ne pas verser d'acompte sur le moment
- Se méfier des démarcheurs
- Faire attention aux offres trop attractives

**Un doute ?  
Les Conseillers France Rénov'  
vous accompagnent !**

**PRENEZ  
RENDEZ-VOUS**

Par internet :  
<https://eie-du-pnr-gatinais-francais.reservio.com/>



**01 64 98 11 79**

[www.melunvaldeseine.fr](http://www.melunvaldeseine.fr)

