



Bordeaux, le 23 décembre 2019

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Rénovation énergétique des logements : attention aux pratiques frauduleuses

La rénovation énergétique constitue une priorité nationale pour mener à bien la transition écologique. Chaque année plus d'un million de ménages engagent des travaux visant à rénover leur logement et à réduire leur facture énergétique.

La Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes appelle les consommateurs à la plus grande vigilance avant de se lancer dans toute démarche. En effet, les contrôles menés par la DGCCRF auprès des professionnels du secteur prouvent que de nombreux consommateurs sont trompés, voire parfois escroqués par des professionnels peu scrupuleux. Ces fraudes induisent un préjudice économique parfois dramatique pour des ménages qui peuvent perdre plusieurs dizaines de milliers d'euros et une concurrence déloyale pour des professionnels majoritairement vertueux qui pâtissent d'un climat négatif.

Ces pratiques contestables s'étendent du démarchage agressif des consommateurs, par téléphone ou à domicile, aux pratiques commerciales trompeuses (fausses allégations sur la qualité des artisans ou sur les performances des travaux) en passant par l'usurpation des signes distinctifs des services publics et du label RGE.

En Nouvelle-Aquitaine, les services de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes ont procédé à une centaine de visites d'entreprises depuis le début de l'année. Le taux d'anomalie est supérieur à 50%. Les anomalies constatées tiennent principalement au non-respect de l'information pré-contractuelle du consommateur (dans 41% des contrôles), des règles du démarchage téléphonique ou à domicile (dans 45% des contrôles, ce point a donné lieu à des procédures pénales). Plusieurs professionnels se voient reprocher des pratiques commerciales trompeuses et la présence de clauses abusives dans leurs contrats (dans 46% des vérifications). Des suites correctives et répressives (procédures pénales ou administratives) ont été rédigées à l'encontre des professionnels défaillants.

La DGCCRF recommande aux consommateurs de contacter les conseillers FAIRE (Faciliter, Accompagner et Informer pour la Rénovation Energétique) dont les coordonnées se trouvent sur le site internet <https://www.faire.fr/> ou peuvent être obtenues par téléphone au 0808 800 700.

Pour plus d'informations sur les pratiques frauduleuses et les modes d'accompagnement du consommateur, consulter le site internet de la DGCCRF : <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/pratiques-deloyales-et-trompeuses-dans-le-secteur-des-energies-renouvelables-et-de-la>