

TRAVAUX D'ÉCONOMIE D'ÉNERGIE

L'interdiction du démarchage téléphonique n'est pas la fin du démarchage !

De nombreux consommateurs ont été démarchés par téléphone, ces dernières années, à en être épuisés.... Pour se voir proposer des travaux d'économie d'énergie. Et cela fait un moment que ça dure, ces appels incessants, à la limite du harcèlement... Un objectif : vous convaincre d'accepter la visite d'un commercial à votre domicile !

Un premier pas vers des démarchages « physiques » et des signatures de contrats souvent très coûteux. Car les arguments des vendeurs sont bien rodés... Pour faire simple, ça ne vous coûtera presque rien.... Car voilà bien un secteur qui a le vent en poupe, soutenu par des dispositifs financiers incitatifs, des primes, du crédit d'impôts ? Et si dans ce

secteur, il y a des professionnels sérieux, il y a aussi de nombreuses entreprises opportunistes qui se précipitent dans la brèche et n'hésitent pas à user de manœuvres parfaitement contestables pour obtenir votre signature sur leur bon de commande.

Vous l'avez entendu car elle a été très relayée dans la presse, une loi du 24 juillet 2020 a été publiée au Journal officiel du 25 juillet 2020 pour lutter contre les appels frauduleux, et elle encadre désormais le démarchage téléphonique « ayant pour objet la vente d'équipements ou la réalisation de travaux visant un logement en vue de la réalisation d'économies d'énergie ou de la production d'énergies renouvelables ». C'est désormais interdit !

L 223 -1 du code de la consommation : ...Toute prospection commerciale de consommateurs par des professionnels, par voie téléphonique, ayant pour objet la vente d'équipements ou la réalisation de travaux pour des logements en vue de la réalisation d'économies d'énergie ou de la production d'énergies renouvelables est interdite ... »

Depuis le 1^{er} septembre, c'est officiel, vous ne devez plus recevoir ce genre d'appel excepté si les sollicitations interviennent dans le cadre de l'exécution d'un contrat « en cours ». Et pourtant certains consommateurs se plaignent que les appels persistent.

Si depuis le 1^{er} septembre, il est interdit de démarcher pour tout sujet relevant de la rénovation énergétique. Attention aux démarchages physiques !

Nous ne pouvons que vous inciter à rester vigilent face aux propositions commerciales.

Les arguments souvent déroulés pour vous convaincre, nous les connaissons pour les avoir trop entendus lors de nos permanences, pour les avoir constatés dans trop de dossiers :

- Méfiez toujours des propositions de diagnostic énergétique soi-disant « gratuit »
- De la prétention qu'il est obligatoire pour tous, qu'il vous faut impérativement « être aux normes »
- De ces aides faites pour vous qui prendront fin bientôt...

Même les consommateurs qui se lancent spontanément dans l'aventure, ont tout intérêt à avoir les bons réflexes : réfléchir, comparer, vérifier les dires de la société, les chantiers réalisés....

Signer un contrat hors établissement (démarchage) c'est signer à la maison, et ce n'est pas anodin. C'est toujours une pression. Nous parlons ici de projets souvent ambitieux et donc coûteux, comptez souvent plusieurs dizaines de milliers d'euros de contrat à la clé : installation de pompes à chaleur, pose de panneaux photovoltaïques...ça grimpe vite.

Les arguments habituels sont déroulés au cours de l'entretien : prime éco-participative, crédit d'impôt, économies d'énergie tellement considérables qu'elles financeraient le crédit affecté que vous serez évidemment invités à souscrire ... Une opération indolore en somme....

Soyez vigilant, ... Les consommateurs sont souvent invités à déléguer les « démarches administratives » sans tellement de précisions sur les démarches dont il est question. Si vous espérez un crédit d'impôt, quelques documents à l'appui pour un bref calcul. Un imprimé ...ne suffiront pas, car il y a toujours des conditions d'éligibilité. Renseignez-vous en amont sur ces « conditions » d'éligibilité. Pour ne pas être de ceux qui finissent déçus. Tous les équipements ne sont pas éligibles.

N'accordez pas trop de crédit aux simulations écrites et aux calculs manuscrits faits sur un coin de table pour vous persuader des économies considérables à venir... (Mais gardez bien les pièces dans votre dossier, ce sont des preuves...).

Et si l'achat vous paraît pertinent, **examinez bien le bon de commande**. Lors d'un démarchage à domicile, le code de la consommation prévoit qu'il soit remis au consommateur un **bon de commande conforme**. Et pour être conforme, il doit

respecter toutes les mentions de L 221-5 du même code, avec notamment **la description des biens et du prix**. Pas question de signer un document vague sur les **caractéristiques** : pour une installation de panneaux, la puissance sera un élément très substantiel d'appréciation de l'offre commerciale au regard de son prix. Le nombre de panneaux, la marque précise, la puissance, les dimensions des panneaux...

Sachez que le bon de commande doit détailler **ligne par ligne le prix de chaque élément** pour répondre aux exigences du code de la consommation. Soyez exigeant. Chaque élément et indépendant et le prix de chacun devrait figurer afin de permettre un choix éclairé.

Il n'est pas rare qu'il manque l'indication d'une **date de livraison** sur le bon de commande quand le code de la consommation l'exige. L'identité de l'assureur garant en responsabilité civile professionnelle ainsi que la garantie décennale doit être mentionnée, avec les coordonnées et la couverture géographique.

Dernier point de vigilance : Avez-vous bien l'attestation d'assurance dans le dossier (une obligation), pour le cas où la société disparaîtrait avant la fin de la garantie décennale...Car, c'est une réalité, cela arrive... !

Un bon de commande mal renseigné ne vous permet pas d'avoir une bonne connaissance de l'engagement contractuel que vous vous apprêtez à signer et le professionnel pourrait installer un peu ce qu'il souhaite. Comment faire jouer la concurrence et comparer dans de telles conditions. Car c'est un des avantages du délai de rétractation ouvert en cas de démarchage : réfléchir et comparer.

Et si une fois signé, et vérifié, vous souhaitez vous rétracter, ne tardez pas.

Le consommateur dispose de **14 jours de réflexion à compter de la signature du contrat** pour se rétracter ! Ce sera le moment ou jamais de bien relire, de réfléchir, de demander d'autres devis, de se renseigner. ... et ça passe vite 14 jours !

On commence à compter le lendemain de la signature et on s'arrête le dernier jour à minuit. Si d'aventure ce jour tombe un samedi, un dimanche ou un jour férié, le délai expire le premier jour ouvrable suivant.

Sur la forme : Vous procéderez par lettre recommandée avec accusé de réception, c'est plus sûr. Vous avez la charge de cette preuve. Un bon de rétractation doit vous être remis mais vous pourrez renoncer par courrier à la condition qu'il soit dénué de toute ambiguïté.

Côté argent : Pas question de vous demander de l'argent (acompte par chèque, empreinte carte bleue...) les 7 premiers jours du délai ! Si vous avez versé de l'argent avant la fin des 14 jours, vous demanderez le remboursement et en fonction du retard pris dans la restitution, les sommes peuvent produire des intérêts.

Dans quasiment tous les dossiers, nous avons également l'intervention d'un **établissement de crédit** car les sommes en jeu dans ce type de contrat ne sont pas modestes. Il s'agira d'un crédit affecté qui fera totalement partie de l'opération commerciale. En principe, cela impose au prêteur de s'assurer de la validité du bon de commande qui lui est présenté. L'article L 312-27 du code de la consommation prévoit en effet que « *Le prêteur est responsable de plein droit à l'égard de l'emprunteur de la bonne exécution des obligations relatives à la formation du contrat de crédit, que ces obligations soient à exécuter par le prêteur qui a conclu ce contrat ou par des intermédiaires de crédit intervenant dans le*

processus de formation du contrat de crédit, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci ».

Le prêteur devrait donc vérifier la légalité de l'opération et votre solvabilité. Pas question de taire certaines de vos charges à ce moment-là. Vous y serez parfois encouragés pour que le crédit passe. Dites non.

Ne croyez pas aux prétendus calculs vous démontrant que les économies d'énergie à venir rendront l'opération blanche. Ne laissez pas le commercial vous expliquer que si le taux de crédit est élevé, vous pourrez le renégocier....

Petit point sur le crédit à la consommation : il s'agira d'un crédit affecté assorti d'un délai de rétractation lui aussi. De 14 jours. L'occasion de réfléchir et comparer, également.

En cas de litige, si vous êtes victimes de manœuvres frauduleuses, portez plainte auprès de la **Direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des**

populations (DDCSPP) de votre **département.**

Pour résumer : Comparez, vérifiez-vous même, prenez vos renseignements en

amont, notamment en venant consulter les équipes de l'INDECOSA CGT de votre territoire.

Notre dernier conseil :

Prenez votre projet en main, dès le départ, en vous rapprochant d'interlocuteurs neutres qui vous donneront des conseils gratuits.

Connaissez-vous le réseau « FAIRE » (Faciliter, Accompagner et Informer pour la Rénovation Énergétique) ? C'est le service public qui vous accompagne dans vos travaux de rénovation énergétique. Voilà la solution pour être certain d'effectuer les travaux les plus adaptés à vos besoins d'estimer de façon juste le budget nécessaire à la poursuite du projet et les aides financières vraiment éligibles (crédits d'impôt, éco prêt à taux zéro... mais aussi les aides locales ou régionales car il y en a aussi.

Prenez rendez-vous avec un conseiller « FAIRE » qui vous accompagnera dans votre projet. **Ses conseillers vous aideront à faire un bilan de votre consommation énergétique par exemple.** Tous les renseignements sont sur le site : <https://www.faire.gouv.fr>

Côté aides financières, ça bouge souvent : Parmi les aides proposées aux consommateurs qui aimeraient se lancer dans un projet, nous pouvons signaler le dispositif « MaPrimeRénov' » qui prévoit, depuis le 1er octobre 2020, un forfait de rénovation globale pour encourager les travaux ambitieux permettant une réduction de ses consommations d'énergie de plus de 55% ainsi qu'un bonus BBC pour l'atteinte de l'étiquette B ou A. D'où l'intérêt de se renseigner régulièrement et de ne pas hésiter à revoir un conseiller « FAIRE », si vous aviez renoncé.

Exemple : La prime de transition énergétique appelée MaPrimeRénov' était soumise à des conditions de ressources.

Le dispositif vient d'évoluer et « sera notamment étendu à l'ensemble des ménages à partir du 1er janvier 2021. Les travaux engagés dans le courant du mois d'octobre seront éligibles à la nouvelle version du dispositif » (source servicepublic.fr)

Autres acteurs incontournables de la rénovation : **les professionnels.** Car il faudra impérativement travailler avec un professionnel RGE pour engager des travaux d'économie d'énergie, cette qualification est le sésame pour prétendre à des aides financières. C'est obligatoire. Avec comme revers de la médaille, selon nous, d'entraîner trop souvent des augmentations de tarifs ! Mais bon, vous penserez à comparer des devis.

Vérifiez auprès d'autres consommateurs, la qualité des travaux, le respect des règles etc. Car malheureusement, nous sommes obligés de constater que vous ne serez pas à l'abri de déconvenues futures au seul motif que l'entreprise est qualifiée RGE. Rien ne remplacera jamais votre vigilance.

Un arrêté du 3 juin 2020 renforce la protection des consommateurs faisant appel à des entreprises ayant la mention RGE. En cas de travaux de mauvaise qualité, de pratiques commerciales trompeuses ou d'un non-respect des modalités de sous-traitance, les consommateurs pourront signaler l'entreprise auprès de l'organisme qualificateur à partir du 1er septembre 2020.

Il devrait donc y avoir des efforts et une montée en compétence. Les dossiers à venir nous le diront.

Le réseau FAIRE met à disposition un formulaire de réclamation, mais le litige le plus facile à résoudre est celui qui ne s'installe pas ! À vous d'ouvrir l'œil