



LA LETTRE DES SERVICES DE L'ETAT DANS LA MANCHE

Numéro 55

Alerte arnaques amélioration ou rénovation de l'habitat

(Pompes à chaleur/Ballons thermodynamiques / Panneaux solaires / Isolation / VMC / Nettoyages de toiture / etc)

La Direction Départementale de la Protection des Populations (DDPP) vous informe : Des entreprises peu scrupuleuses, venant essentiellement du Calvados, parfois de région parisienne, effectuent des démarchages sur le territoire de la Manche, souvent auprès de personnes âgées, dans le but de faire signer des bons de commande, et parfois des contrats de crédit pour des travaux de rénovation ou d'amélioration de l'habitat.

Les arnaques :

- Démarcheur « Partenaire Bleu Ciel EDF », ou se présentant comme agent EDF, GDF ou ENGIE, parfois envoyé par la mairie, le Conseil départemental ou régional, ou encore par l'État ou le Ministère de l'Environnement ;
- Bilan thermique ou énergétique gratuit qui n'est en réalité qu'une vague estimation sans valeur ;
- Fausse information sur une obligation légale d'effectuer des travaux sous peine de sanctions ;
- Demande de signature d'un simple dossier de candidature ou d'étude, ou encore d'une simple confirmation de son passage. Cela dans le but de faire croire qu'il n'y a pas d'engagement et donc aucune nécessité de se rétracter, alors qu'il s'agit en réalité d'un bon de commande. Il n'est parfois pas remis de double ;
- Exigence de payer un dédommagement même si le consommateur s'est rétracté
- Annonce d'économies d'énergie en réalité fausses ;
- Annonce d'aides diverses dont certaines existent (mais le montant annoncé peut être faux), d'autres non ;
- Faux labels ou qualifications. Important : depuis le 1^{er} janvier 2015, le consommateur ne peut bénéficier du crédit d'impôt que s'il recourt à une entreprise ayant un label RGE.

Certains professionnels affichent ce label alors qu'ils n'ont pas la qualification et les clients n'auront donc pas de crédit d'impôt ;

- Montants parfois exorbitants (moins cher chez des artisans locaux) considérant la nature des travaux ; mais travaux présentés comme beaucoup moins cher avec les aides, voir même faussement gratuit ou « autofinancé » alors qu'il y a le plus souvent également un contrat de crédit ;
- Antidatage du bon de commande (pour tenter de supprimer le délai de rétractation) ;
- Prise d'acompte le jour même du démarchage ;
- Menaces verbales pour exiger une signature, ou refuser la rétractation du consommateur ;
- Exécution assez rapide des travaux parfois pendant le délai de rétractation et souvent par une autre entreprise inconnue du consommateur.

Délai de rétractation en cas de signature d'un bon de commande :

- S'il s'agit d'une commande sans livraison d'un bien (nettoyage de toiture, isolation), vous avez 14 jours à partir du lendemain du jour de signature.
- S'il s'agit d'une commande avec livraison d'un bien (livraison et pose de pompe à chaleur, de ballon thermodynamique, de VMC etc.), vous avez 14 jours à partir du jour de livraison des biens, mais vous pouvez vous rétracter avant.

Dans les deux cas, si le dernier jour est un samedi, dimanche ou jour férié, il est reporté au jour ouvré suivant. La rétractation doit se faire par courrier en recommandé avec accusé de réception. Faire de même auprès de l'organisme de crédit en cas de crédit.

Service à contacter :

Si l'entreprise siège dans le Calvados (Caen, Hérouville, Bourguébus, Cormelles, Blainville, ...) :

DDPP du Calvados - 6, Bd du Général Vannier - BP 95181 - 14070 CAEN CEDEX 5

Tél : 02 31 24 98 60

Courriel : ddpp@calvados.gouv.fr

Sinon contacter la DDPP du département où siège l'entreprise. Les adresses des DDPP sont consultables sur internet :

<https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/coordonnees-des-DDPP-et-DDCSPP>