

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

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
 - 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