

# CONSEIL ANAIS – ATTENTION AUX PRATIQUES COMMERCIALES DOUTEUSES

## Les sirènes de la rénovation thermique :



La DGCCRF a enquêté sur les pratiques commerciales des professionnels de la rénovation thermique. Les contrôles ont relevé des pratiques commerciales déloyales et une méconnaissance de la réglementation relative aux ventes hors établissement chez un nombre important de professionnels.

De très nombreuses plaintes de consommateurs signalent des prestations non conformes à leurs attentes avec des enjeux financiers importants. Ces consommateurs sont en effet souvent contraints de rembourser des échéances importantes d'un crédit affecté à une opération de rénovation non conforme à leurs attentes et surévaluée.

## Les contrôles de la DGCCRF des pratiques commerciales

Sur 360 contrôles réalisés en 2015, les pratiques commerciales trompeuses constatées ont fait l'objet de 20 avertissements, 22 injonctions et 48 procès-verbaux pénaux.

Le non-respect des droits du consommateur en matière de vente hors établissement commercial a fait l'objet de 35 avertissements, 40 injonctions, 27 procès-verbaux pénaux et 11 procès-verbaux d'amendes administratives.

Les manquements relatifs à l'information sur les prix des consommateurs ont généré 49 avertissements, 37 injonctions, 1 procès-verbal pénal et 9 procès-verbaux d'amendes administratives.

Il a été constaté que des professionnels mettent en avant de manière injustifiée la qualification RGE afin de tromper le consommateur sur la possibilité d'obtenir notamment le bénéfice du crédit d'impôt ; or, ces professionnels ne détenaient en réalité pas le label RGE, ce qui exclut tout crédit d'impôt, le droit à la TVA à 5,5% et l'éco-prêt à taux zéro !

Pour vérifier qu'une entreprise dispose bien de la qualification RGE, il suffit de se connecter sur le site officiel de l'Etat : [Rénovation-info-service](#).

La détention réelle du label RGE ne garantit malheureusement pas en elle-même l'absence de pratiques commerciales trompeuses. Ainsi, les enquêteurs ont pu se rendre compte que certains professionnels contrôlés qui détenaient effectivement la mention RGE usaient par ailleurs de pratiques commerciales trompeuses pour vendre.

Pour éviter l'hémorragie, prenez quelques minutes pour dénoncer le mauvais travail à l'organisme de qualification de l'entreprise. Vous éviterez ainsi que vos voisins ne soient eux-aussi dupés.

## Les organismes permettant d'obtenir la mention RGE

- QUALIBAT délivre des qualifications, notamment dans les domaines de l'efficacité énergétique et des énergies renouvelables. Chaque qualification est ainsi identifiée par un code à 4 chiffres correspondant respectivement à la famille de travaux, l'activité ou le métier, la technique utilisée et pour le quatrième chiffre au niveau de technicité.
- QUALIFELEC peut délivrer la qualification Électrotechnique avec la mention Solaire Photovoltaïque et les qualifications Électrotechnique et Électrothermie avec la mention Economies d'Énergie.
- QUALIT'ENR fédère des entreprises qui installent des équipements valorisant les énergies renouvelables dans l'habitat individuel : le solaire thermique avec le chauffe-eau solaire et le système solaire combiné, le solaire photovoltaïque, le chauffage au bois, la pompe à chaleur.
- Filiale du groupe Qualibat, CERTIBAT certifie des professionnels du bâtiment qui proposent et réalisent une offre globale de rénovation énergétique.
- CEQUAMI est l'organisme qui délivre la certification NF Environnement - maison rénovée ou la certification NF Environnement - maison rénovée HQE, attestant de la capacité du professionnel à proposer et réaliser des travaux lourds dans une rénovation énergétique globale.

## Les contrôles d'ANAI EXPERTISES

Evidemment, pour faire valoir vos droits, encore faut-il faire constater le préjudice. ANAI EXPERTISES intervient à vos côtés pour réaliser d'abord une **expertise amiable**, puis, au besoin, pour constituer un dossier technique à charge.

Nous sommes à votre service depuis 2008.

L'équipe ANAIS EXPERTISES

09 8008 5008