

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

MISE EN GARDE DES CONSOMMATEURS

La DDCSPP de l'Orne appelle à la vigilance les consommateurs qui font l'objet de démarchages à domicile dans le domaine de la rénovation ou de l'amélioration de l'habitat, tels que :

-L'isolation de combles, de bardage extérieur ;

-Le changement de portes et fenêtres ;

-La vente de systèmes et d'équipements liés aux économies d'énergie : pose de panneaux solaires (photovoltaïques), mise en place de pompes à chaleur, de ballons d'eau chaude solaires ou thermodynamiques et autres systèmes d'échanges calorifiques ;

-Le nettoyage de toitures ou de façades de maison.

Le **public visé** est surtout constitué par des propriétaires de maisons individuelles, souvent des personnes âgées, mais pas uniquement.

Ces entreprises sont, pour l'essentiel, domiciliées hors du département de l'Orne.

Que doit faire un consommateur vigilant ?

-Ne jamais croire sur parole les arguments commerciaux, notamment sur le fait qu'il ne s'agirait que d'un dossier de candidature ou que tout est gratuit, ou autofinancé ;

-Si le commercial signe des documents (ce qu'il n'est jamais obligé de faire), exiger systématiquement le double de chacun d'entre eux au fur et à mesure ;

-Porter une grande attention à la date de signature inscrite sur **le bon de commande** (le bon de commande est un document qui engage) ;

-Refuser de donner un chèque ou de signer une autorisation de prélèvement le jour du démarchage (il ne doit y avoir aucun paiement pendant les 7 premiers jours) ;

-Bien vérifier les conditions principales du contrat, notamment s'il est assez précis sur la nature exacte des produits ou de la prestation. Lire les clauses du contrat ;

-S'assurer des conditions de garantie et de maintenance, notamment pour les équipements liés aux économies d'énergie (panneaux solaires, production de chauffage, ballons d'eau chaude) ;

-Vérifier les conditions de l'éventuel contrat de crédit (taux, échéances, montant total du remboursement). En cas de crédit, le démarcheur vous demandera vos revenus et charges et de remplir une fiche dont il doit vous remettre copie. Vérifier l'exactitude de cette fiche ;

-En cas de doute, d'anomalies, ou si le contrat ne présente finalement pas l'intérêt escompté, envoyer une lettre en recommandé avec accusé de réception, accompagnée du bordereau de rétractation habituellement annexé au bon de commande, dans un **délai de 14 jours** ;

-Si l'entreprise effectue les travaux pendant le délai de rétractation, elle le fait à ses risques car cela ne vous empêche en rien de vous rétracter dans les 14 jours même si l'entreprise vous menace que vous n'en avez plus le droit (sauf si l'entreprise vous a fait signer une acceptation d'exécution anticipée ; dans ce cas, prenez le temps de la réflexion avant de signer une autorisation de travaux).

-Pour information, l'Agence nationale de l'habitat (Anah) ne cautionne aucun démarchage à domicile proposant un diagnostic énergétique.

Mais surtout, pas de décision dans l'urgence ! Prenez le temps de comparez les prix de plusieurs prestataires et de vous renseigner.

Pour une étude des aspects techniques et des aides financières, si vous avez un projet d'amélioration de votre habitat, n'hésitez pas à consulter, de préférence avant la signature d'un contrat : **Le service Amélioration de l'Habitat de la DDT de l'Orne - L'ADEME via les Espaces Info-Energie.**

Tout consommateur s'estimant victime de pratiques frauduleuses peut prendre contact avec le service CCRF de la DDCSPP de l'Orne : Cité administrative – Place Bonet – Alençon ; Tél : 02.33.32.42.51 ; courriel : ddcsp-ccrf@orne.gouv.fr