

**LUNDI 7 MARS
NANGIS**

**RENCONTRE TECHNIQUE DÉPARTEMENTALE :
LA RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE**
« COMMENT RENFORCER LA CONFIANCE DES MÉNAGES ? »



La Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes

La DGCCRF est une direction du ministère de l'Économie des Finances et de la Relance

Administration de contrôle, elle est implantée en département et en région au sein des :

- DDPP (directions départementales de la protection des populations)

ou DDETSPP (directions départementale de l'emploi, du travail des solidarités et de la protection des populations)

Une organisation structurelle et un fonctionnement en réseau

Une administration centrale et des services sur le territoire

- une administration centrale à Paris
- des services au sein des pôles C des 13 DREETS
- en lien avec 96 directions départementales
interministérielles réparties
en DDETS, DDETSPP, DDPP, DCSTEP (Saint-Pierre-et-
Miquelon), DGCOPOP (Guyane) outre-mer, au sein du pôle
C des 5 DEETS
- 12 laboratoires
- des réseaux métiers

Une mission autour de trois axes

La régulation concurrentielle des marchés

La protection économique des consommateurs

La sécurité des consommateurs

La régulation concurrentielle des marchés

Objectif : définir et faire respecter les règles de concurrence favorables au développement d'un marché ouvert et transparent

La lutte contre les ententes et les abus de position dominante, en liaison avec l'Autorité de la concurrence (ADLC)

La prévention et le contrôle des pratiques commerciales déloyales entre professionnels (en particulier dans les relations industrie – commerce)

La protection économique des consommateurs

Objectif : informer et protéger au quotidien les consommateurs des pratiques commerciales abusives ou illicites

Une information claire et loyale sur les produits et les services : règles d'étiquetage (prix, composition, dénomination), signes de qualité

La loyauté des pratiques commerciales vis-à-vis des consommateurs : commerce électronique, immobilier et logement, services médico-sociaux, banques et assurances, transports et tourisme, allégations dans le domaine environnemental, métrologie

La sécurité des consommateurs

Objectif : préserver la sécurité physique et la santé des consommateurs

La sécurité des **produits alimentaires** :
composition, étiquetage général et nutritionnel,
allégations, hygiène et respect de la chaîne du froid

La sécurité des **produits non alimentaires** :
composition, étiquetage, marquage CE, vérification
de l'homologation et de la conformité des tests

Quelques chiffres-clés (2020)

nombre d'établissements contrôlés
94 000

nombre de sites internet contrôlés
20 700

nombre d'analyses (prélèvements d'origine DGCCRF)
222 000

réclamations enregistrées dans le Baromètre
41 351

visites sur le site internet de la DGCCRF
9 200 000

Suite des actions de la DGCCRF (2020)

suites pédagogiques (avertissements)
30 700

suites correctives (mesures de police administrative)
6 600

suites répressives
Procès-verbaux
4100

amendes administratives
1400

pour un montant de 16,1 millions d'euros

LA TRANSITION ECOLOGIQUE AU COEUR

DES INVESTIGATIONS DE LA DGCCRF

Le plan stratégique 2020-2025 de la DGCCRF prévoit que celle-ci réalisera 70 % de son **activité d'enquête** dans des secteurs économiques prioritaires.

Pour la 3ème année consécutive, celui de la transition écologique se trouve au 1er rang.

Raisons :

- La prise de conscience écologique des consommateurs favorise l'émergence de nouveaux modes de consommation et de nouvelles formes de vente ou organisations de filières
- Les pouvoirs publics ont mis en place des dispositifs d'aide financière pour encourager les citoyens à équiper ou rénover leur logement afin de réduire leur consommation d'énergie fossile

CONSTATS ENQUETES CCRF

En 2019 :

700 établissements ont été contrôlés : 49 % des entreprises présentait des anomalies dont 74 % disposaient du label RGE

En 2020 :

544 établissements contrôlés : 53,5 % des entreprises présentait des anomalies dont 66 % disposaient du label RGE

SECTEUR VECTEUR DE PLAINTES

Disparité entre départements : certains n'enregistrent aucune plainte alors que d'autres peuvent en recevoir des centaines par an.

Néanmoins, toutes les régions métropolitaines sont touchées avec des pratiques qui gagnent l'outre-mer.

Les opérateurs peu vertueux sont principalement domiciliés en région parisienne (Val de Marne, Seine saint Denis, Paris) mais sévissent sur tout le territoire.

Les régions Centre-Val de Loire et Normandie s'illustrent comme étant particulièrement touchées par les pratiques les plus dommageables.

Pratiques préjudiciables relevées :

Non respect du droit de la consommation

Usurpation d'identité d'autorités ou d'organismes publics

Recours à des sous-traitants non-qualifiés

Présence de malfaçons

Le chiffre d'affaires indu lié aux pratiques litigieuses durant l'année 2020 s'élèverait pour le moins à 22 millions d'euros (767 652 € pour la région Ile de France)

SUITES DE LA DGCCRF

En 2019 :

130 avertissements
115 injonctions administratives
50 procès-verbaux administratifs
100 procès-verbaux pénaux

En 2020 :

126 avertissements
87 injonctions administratives
33 procédures administratives
81 procédures pénales

Typologie des entreprises en anomalie

Micro-structures, éphémères, apporteurs d'affaires, personnel exclusivement commercial et non technique

Mode de fonctionnement des entreprises

Sociétés satellites françaises ou étrangères spécialisées dans certaines tâches

Sociétés de domiciliation

Type d'équipements concernés :

- Isolation, chauffage et packages

PRATIQUES CONTRAIRES AU DROIT DE LA CONSOMMATION

NON RESPECT DES DISPOSITIONS RELATIVES A LA VENTE HORS ETABLISSEMENT

**Informations transmises aux particuliers lacunaires ou
inexistantes**

Délai de rétractation de 14 jours non respecté

Contrepartie financière exigée pendant le délai de 7 jours

PRATIQUES COMMERCIALES TROMPEUSES

PRESENTATION AMBIGUE DE LA SOCIETE

Choix du nom de la structure

Présentation de moyens disponibles

Présentation abusive de partenariats

Mentions valorisantes

ARGUMENTAIRE DE VENTE

Travaux ou prestations soi-disant obligatoires

Dissimulation de la portée de l'engagement

Caractéristiques des équipements

Facturation et remise de note

Démarches administratives

Argument pécuniaire

- Tarifs faussement avantageux**
- Aides disponibles**

CLAUSES ILLICITE OU ABUSIVES

NON RESPECT DES REGLES APPLICABLES AU CREDIT AFFECTE

- information précontractuelle inexistante
- contournement de la réglementation
- privation du droit de rétractation
- signature de documents faussement présentés
dossier de candidature ou étude de faisabilité
- fausse évaluation de solvabilité
- faux regroupement de crédit
- absence de formation des intermédiaires en opération
de banque

CONSEILS DE VIGILANCE- Fiche pratique CCRF

**NE JAMAIS DONNER SUITE AUX SOLLICITATIONS
TELEPHONIQUES DANS CE SECTEUR D ACTIVITE**

**EVITER DE LAISSER SES COORDONNEES
TELEPHONIQUES SUR UN SITE INTERNET**

**SE MEFIER DES ENTREPRISES SE RECLAMANT
D'ORGANISMES PUBLICS OU DE FOURNISSEURS
D'ENERGIE**

**PRENDRE LE TEMPS DE LA RELEXION ET DE LA
COMPARAISON**

VERIFIER LE COUT DE L' OPERATION : MONTANT DES AIDES

S'ASSURER QUE LES ENTREPRISES BENEFICIENT BIEN DES LABELS DE QUALITE ANNONCES ET DES QUALIFICATIONS NECESSAIRES

DEMANDER DES REFERENCES D AUTRES TRAVAUX REALISES PAR L'ENTREPRISE

LIRE L'INTEGRALITE DES DOCUMENTS AVANT SIGNATURE

USER DU DELAI DE RETRACTAION DE 14 JOURS EN CAS DE REGRET

**NE REMETTRE AUCUN PAIEMENT IMMEDIAT AU
PROFESSIONNEL**

ETRE VIGILANT QUANT A L'ATTESTATION DE FIN DE TRAVAUX

EN CAS DE LITIGE :

**Saisir le médiateur dont relève le professionnel (s'il existe)
Assigner devant les juridictions civiles (action en responsabilité
délictuelle ou contractuelle)**

Signaler le sur www.signal.conso.gouv.fr

**Saisir le Procureur de la République pour des faits d'abus de
confiance, escroquerie, faux et usage de faux, menaces
physiques ou psychologiques**

RAPPEL

GARANTIE LEGALE DE CONFORMITE : OBLIGATOIRE

GARANTIE DECENNALE : OBLIGATOIRE

**MEDIATION DE LA CONSOMMATION : COORDONNEES
OBLIGATOIRES SUR DOCUMENTS CONTRACTUELS ET
SITE INTERNET**

DEMARCHAGE TELEPHONIQUE : INTERDIT

**SITES INTERNET : MENTIONS LEGALES OBLIGATOIRES
FAUX AVIS INTERDITS**

**QUALIFICATION PROFESSIONNELLE : OBLIGATOIRE MEME
EN SOUS-TRAITANCE**

EXEMPLES DE SANCTIONS EXEMPLAIRES PRONONCEES DANS LE SECTEUR DE LA RENOVATION ENERGETIQUE :

Le 18/10/2021 la DDPP d'Ille et Vilaine a prononcé :

- une amende de 460 000 € à l'encontre de la Sarl ALMATYS qui proposait la vente de biens et la fourniture de prestations susceptibles de générer des économies d'énergie (pompe à chaleur, ballons thermodynamiques) pour avoir démarché plusieurs centaines de milliers de consommateurs par voie téléphonique entre octobre et novembre 2020.
- une amende de 65 000 € à l'encontre de la Sarl NRGIE CONSEIL qui proposait la vente de biens et la fourniture de prestations susceptibles de générer des économies d'énergie (pompe à chaleur, couverture de toit, installations photovoltaïques) pour avoir démarché plusieurs dizaines de milliers de consommateurs par voie téléphonique en janvier 2021.

En violation de l'article 3 de la loi du 24/07/2020 interdisant le démarchage téléphonique dans le secteur de la rénovation énergétique,

Le 26/05/2021 le tribunal correctionnel de Meaux a condamné le gérant d'une entreprise seine et marnaise, créée en 2008 et spécialisée dans les travaux de rénovation thermique, de couverture et de façade à 18 mois de prison, 30 000 € d'amende et une interdiction d'exercer de 5 ans. Ces peines étaient assorties d'une obligation de versement de 100 000€ à titre de dommages et intérêts aux parties civiles,

Les infractions relevées concernaient :

- des faits de pratique commerciale trompeuse sur le motif effectif de la démarche commerciale : emploi d'un argumentaire rodé forçant les consommateurs à contracter sans délai et très souvent à plusieurs reprises, entraînant des situations de surendettement.
 - des pratiques commerciales agressives (menaces, harcèlement)
 - le défaut de qualification professionnelle
-
- l'abus de faiblesse
 - l'escroquerie



Département de Seine-et-Marne

Hôtel du Département

CS 50377

77010 Melun cedex

Tél. 01 64 14 77 77

seine-et-marne.fr

