



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

protection des consommateurs

Question écrite n° 54535

Texte de la question

M. Guillaume Chevrollier attire l'attention de Mme la secrétaire d'État, auprès du ministre de l'économie, du redressement productif et du numérique, chargée du commerce, de l'artisanat, de la consommation et de l'économie sociale et solidaire, sur le règlement de litiges entre consommateurs et sociétés partenaires d'EDF. Suite au démarchage d'entreprises pour l'installation d'équipements énergétiques divers, il arrive que des clients soient confrontés à des problèmes de malfaçon, d'abandon de chantier, voire de fermeture de sociétés peu scrupuleuses avant finition des travaux. Les associations de consommateurs sont submergées de cas de litiges difficiles à résoudre. Il vient donc lui demander ce que le Gouvernement entend faire pour mettre fin à ces abus préjudiciables aux consommateurs.

Texte de la réponse

Depuis plusieurs années, la direction générale, de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) effectue régulièrement des contrôles de professionnels indécents présents sur le marché de l'installation d'équipements énergétiques à des fins domestiques. En 2013, les services de la CCRF ont réalisé deux enquêtes nationales concernant les pratiques commerciales des professionnels oeuvrant dans le secteur des éoliennes domestiques et des installations photovoltaïques. Ces enquêtes s'inscrivent dans la continuité de celles réalisées depuis 2008 relatives aux panneaux photovoltaïques, aux poêles à bois et aux pompes à chaleur. Il a été constaté que des professionnels peu scrupuleux mettaient en oeuvre des pratiques déloyales afin de réaliser des installations qui ne permettaient pas aux consommateurs une utilisation optimale des équipements énergétiques. Ne respectant pas les principes de base de la protection économique du consommateur en matière de démarchage et d'informations transmises aux consommateurs, certains professionnels usent de la législation favorable aux entreprises en difficulté afin d'échapper à toutes poursuites ; les consommateurs qui ont été floués sur les caractéristiques essentielles des équipements installés n'obtiennent pas réparation et sont souvent liés à un organisme de crédit dans le cadre d'un crédit affecté aux matériels achetés. A cet égard, la DGCCRF contrôle également les conditions dans lesquelles les établissements de crédit et les intermédiaires commercialisent ces crédits affectés. La loi du 14 mars 2014 sur la consommation prévoit un ensemble de mesures destinées à renforcer l'information et les droits contractuels des consommateurs. De plus, les dispositions de cette loi permettent d'élargir les pouvoirs d'enquête et moyens d'action des agents de la DGCCRF, afin d'anticiper notamment le risque d'une défaillance d'un professionnel qui conclut un contrat hors établissement. En effet, les agents de la DGCCRF pourront enjoindre le professionnel de ne plus prendre aucun paiement avant la livraison intégrale du bien ou l'exécution effective du service et d'informer le consommateur de l'injonction dont il fait l'objet. Les modalités d'application de cet article seront fixées par décret en Conseil d'Etat. Par ailleurs, la DGCCRF maintient une surveillance renforcée de ce marché et reste particulièrement vigilante quant aux pratiques commerciales mises en oeuvre par certains professionnels peu scrupuleux.

Données clés

Auteur : [M. Guillaume Chevrollier](#)

Circonscription : Mayenne (2^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 54535

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : Commerce, artisanat, consommation et économie sociale

Ministère attributaire : Commerce, artisanat, consommation et économie sociale

[Date\(s\) clé\(s\)](#)

Question publiée au JO le : [29 avril 2014](#), page 3484

Réponse publiée au JO le : [2 septembre 2014](#), page 7350