



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

protection des consommateurs

Question écrite n° 66068

Texte de la question

M. Thierry Benoit attire l'attention de Mme la secrétaire d'État, auprès du ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique, chargée du commerce, de l'artisanat, de la consommation et de l'économie sociale et solidaire, sur la protection des consommateurs face aux démarchages abusifs de la part de diverses entreprises de commerce, de financement et d'installation de panneaux photovoltaïques. De nombreux témoignages de consommateurs relatent le démarchage d'installateurs de panneaux photovoltaïques qui s'avèrent par la suite constituer de véritables tromperies. En effet, depuis quelques années, le marché du photovoltaïque connaît un développement effréné. Le prix de rachat et les aides à l'installation ont été perçus comme un effet d'aubaine. De nombreuses entreprises ont pu ainsi se développer sur ce secteur avant que le prix de rachat de l'électricité ne diminue. Face aux stratégies malhonnêtes développées par certaines enseignes, il invite le Gouvernement à prendre les mesures idoines afin de renforcer la protection et l'information des consommateurs.

Texte de la réponse

Le gouvernement a demandé à la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) de procéder à des enquêtes sur les conditions de commercialisation et de financement de l'installation de panneaux photovoltaïques. Le secteur connaît en effet un nombre important de plaintes de consommateurs. Dans le cadre d'une enquête nationale menée en 2013, 139 professionnels ont été contrôlés : distributeurs, démarcheurs, sous-traitants, établissements de crédit. L'enquête de la DGCCRF a été l'occasion de vérifier le respect par ces professionnels de la réglementation en matière de démarchage à domicile et de crédit à la consommation (crédit affecté), ainsi que la loyauté des informations commerciales communiquées aux consommateurs. Un tiers des professionnels contrôlés étaient en anomalie : 20 établissements ont fait l'objet d'un avertissement, 10 d'une injonction, 22 d'un procès-verbal d'infraction et 2 d'une procédure civile. A la suite de cette investigation, par communiqué de presse du 11 mars 2014, la DGCCRF a recommandé la plus grande vigilance aux consommateurs faisant l'objet de démarchages pour la commercialisation de panneaux photovoltaïques et d'une manière générale, d'équipements d'énergies renouvelables domestiques : petit éolien, pompes à chaleur, etc. A l'échelon national, une réflexion a été engagée avec l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) dans une optique de renforcement des contrôles auprès des organismes de crédit qui financent l'installation de ces équipements. La DGCCRF maintiendra, par ailleurs, une pression de contrôle importante dans le cadre de sa mission de protection économique des consommateurs. Les services de l'Etat sont donc très mobilisés pour mettre un terme aux pratiques commerciales abusives constatées et responsabiliser les différents professionnels dans ce secteur.

Données clés

Auteur : [M. Thierry Benoit](#)

Circonscription : Ille-et-Vilaine (6^e circonscription) - Union des démocrates et indépendants

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 66068

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : Commerce, artisanat, consommation et économie sociale

Ministère attributaire : Commerce, artisanat, consommation et économie sociale

Date(s) clé(e)s

Question publiée au JO le : [14 octobre 2014](#), page 8534

Réponse publiée au JO le : [11 novembre 2014](#), page 9503