



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

protection des consommateurs

Question écrite n° 72943

Texte de la question

Mme Martine Lignières-Cassou attire l'attention de Mme la ministre de l'écologie, du développement durable et de l'énergie sur la protection des consommateurs face aux démarchages abusifs par certaines entreprises de commerce, de financement et d'installation de panneaux photovoltaïques. D'une part, la pratique trompeuse la plus fréquente consiste en la vente d'une installation qui est loin de produire les quantités d'énergie promises lors de la signature du contrat. Le consommateur, qui contracte souvent un prêt pour financer l'installation, se trouve lésé par ce type de pratiques. D'autre part, le tarif de rachat de l'électricité produite est réévalué à la baisse, le premier jour de chaque trimestre. Par conséquent, certains installateurs laissent passer une, voire deux échéances, avant de négocier pour le compte de son client le contrat de rachat avec EDF. Ces pratiques abusives affectent la rentabilité des projets d'installation prévus par les consommateurs. C'est pourquoi des associations de consommateurs, l'UFC-Que Choisir en particulier, préconisent : d'une part, d'accompagner le contrat de vente d'une installation à un engagement sur la production annuelle d'électricité attendue, en introduisant une marge d'incertitude de l'ordre de 10 %. Et d'autre part, de joindre à ce contrat de vente d'un engagement sur le tarif de rachat, dont l'évolution peut être anticipée avec une marge d'erreur limitée. Aussi, elle lui demande si le Gouvernement compte mettre en œuvre ces mesures afin de lutter contre ces pratiques abusives qui pénalisent les consommateurs et la transition écologique de notre pays.

Texte de la réponse

Les tarifs d'achat de l'électricité produite par les installations photovoltaïques sont fixés par voie réglementaire (arrêté du 4 mars 2011 fixant les conditions d'achat de l'électricité produite par les installations utilisant l'énergie radiative du soleil telles que visées au 3° de l'article 2 du décret n° 2000-1196 du 6 décembre 2000). En particulier, cet arrêté prévoit une dégressivité trimestrielle des tarifs en fonction du volume de demandes de raccordement constaté au trimestre précédent. Ce dispositif de dégressivité « automatique » assure que les niveaux de tarifs d'achat soient correctement ajustés aux coûts et à la production des installations photovoltaïques. Le Ministère de l'écologie, du développement durable et de l'énergie reçoit des plaintes de consommateurs relatant des démarchages abusifs d'installateurs de panneaux photovoltaïques. Ces entreprises convainquent les ménages de souscrire à une offre « clé en main » associant la vente et l'installation d'une installation d'énergie renouvelable (panneaux photovoltaïques, éoliennes domestiques...), la prise en charge des démarches administratives et des frais de raccordement, et la souscription à un crédit affecté. Lorsque les revenus tirés de l'installation renouvelable s'avèrent trop faibles pour couvrir les échéances des crédits souscrits, les clients sont placés dans des situations financières difficiles. Les services du MEDDE et ceux de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) sont sensibilisés à ces pratiques et ont établi une feuille de route concertée. La DGCCRF monte des dossiers pour en poursuivre les auteurs. Les personnes victimes de ces pratiques peuvent à cet effet prendre l'attache de la Direction départementale de la protection des populations (DDPP) du lieu d'habitation, afin que celle-ci puisse le cas échéant diligenter une enquête. Il est également utile de porter plainte auprès des services de police ou de gendarmerie. Les propositions d'UFC que Choisir sont intéressantes mais la responsabilité des installateurs en

cas de non-respect de ces engagements sur le productible sera extrêmement difficile à rechercher dans la mesure où les entreprises spécialisées dans ces manoeuvres frauduleuses déposent le bilan lorsque les réclamations se font trop pressantes.

Données clés

Auteur : [Mme Martine Lignières-Cassou](#)

Circonscription : Pyrénées-Atlantiques (1^{re} circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 72943

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : Écologie, développement durable et énergie

Ministère attributaire : Écologie, développement durable et énergie

Date(s) clé(s)

Date de signalement : Question signalée au Gouvernement le 7 avril 2015

Question publiée au JO le : [27 janvier 2015](#), page 497

Réponse publiée au JO le : [21 avril 2015](#), page 3058