



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

protection des consommateurs

Question écrite n° 91396

Texte de la question

M. Fabrice Verdier attire l'attention de M. le ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique sur les pratiques opportunistes de certains entrepreneurs qui créent des structures pour répondre à la demande afférente à certains nouveaux marchés tels que l'éolien individuel, la pose de panneaux photovoltaïques. Une fois les entreprises constituées, ces personnes morales contractent des engagements avec des particuliers, perçoivent des versements financiers pour les installations qu'elles proposent sans pour autant embaucher en conséquence les techniciens de maintenance et d'entretien indispensable pour assurer un service minimum à leurs clients. Après avoir perçu des volumes financiers importants, ces entreprises sont mises en liquidation judiciaire et rendues insolvables par leurs responsables. Face à ces pratiques, les consommateurs se retrouvent lésés en sans possibilité de recours pendant que les entreprises sérieuses, souvent locales, perdent des clients et se retrouvent en difficulté. Si cette problématique relève des choix du consommateur dont ce dernier est responsables, elle est également liée à l'espace juridique qu'exploitent ces entreprises malhonnêtes. Aussi il lui demande dans quelle mesure il serait envisageable de réglementer en conséquences les secteurs concernés afin de limiter ce type d'escroquerie.

Texte de la réponse

La direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) effectue régulièrement des contrôles relatifs aux pratiques commerciales mises en œuvre par les professionnels du secteur de l'installation d'équipements énergétiques à des fins domestiques (panneaux photovoltaïques, éoliennes domestiques, poêles à bois, pompes à chaleur...). Depuis 2014, la DGCCRF a maintenu une surveillance renforcée de ce marché, une enquête ayant été réalisée au 3ème trimestre 2014, et reste particulièrement attentive aux pratiques commerciales mises en œuvre par certains professionnels peu scrupuleux. Cette enquête a permis le contrôle de 73 professionnels nécessitant la réalisation de 289 vérifications et de 108 visites. Le taux d'anomalie constaté lors de cette enquête est très élevé (49,3 %) et les pratiques relevées sont généralement graves voire très graves. Ces anomalies résultent principalement de pratiques commerciales trompeuses, des infractions aux règles du démarchage et aux règles encadrant le crédit affecté. Elles ont donné lieu à 19 avertissements, 8 injonctions, 14 PV pénaux, 1 PV administratif et 1 procédure civile. De nombreux professionnels contrôlés ne respectent pas les principes de base de la protection économique du consommateur en matière de vente hors établissement et d'informations transmises aux consommateurs, certains 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 services d'enquête de la DGCCRF, afin d'anticiper notamment le risque d'une défaillance d'un

professionnel qui conclut un contrat hors établissement.

Données clés

Auteur : [M. Fabrice Verdier](#)

Circonscription : Gard (4^e circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 91396

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : Économie, industrie et numérique

Ministère attributaire : Commerce, artisanat, consommation et économie sociale et solidaire

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [1er décembre 2015](#), page 9495

Réponse publiée au JO le : [18 octobre 2016](#), page 8581