



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

protection des consommateurs

Question écrite n° 95076

Texte de la question

M. Patrice Carvalho attire l'attention de Mme la ministre de l'environnement, de l'énergie et de la mer, chargée des relations internationales sur le climat sur les pratiques des démarches commerciales de certains vendeurs d'installation photovoltaïque. Les démarches à domicile pour vendre des installations de systèmes produisant de l'énergie photovoltaïque sont souvent considérées comme agressives par les personnes. En effet, il arrive fréquemment que certains commerciaux utilisent le nom d'ERDF de manière abusive, faisant croire aux prospects un lien fort entre leur société et celle d'ERDF, gage d'une reconnaissance et d'un sérieux national. Ces démarcheurs présentent des études faisant apparaître des productions bien plus élevées que les productions réelles. Ils utilisent des arguments fallacieux laissant croire que le coût du crédit contracté est entièrement pris en charge par les revenus générés par la vente d'énergie photovoltaïque et le crédit d'impôt. De plus, des installateurs indécents entreprennent la pose de panneaux photovoltaïques malgré une orientation géographique des maisons non propice à une production efficace. Une fois l'installation terminée et le processus de crédit démarré, les propriétaires se rendent compte que les promesses commerciales sont loin d'être tenues et que cette opération qui devait être source de profit devient un gouffre financier. Pire, lorsqu'ils souhaitent saisir la justice pour faire valoir leur préjudice, il est courant que la société a déjà déposé le bilan, ne laissant à ses victimes plus aucun interlocuteur, tant pour demander réparation que pour le service après-vente. Des petits propriétaires se retrouvent au final en grandes difficultés financières. Ces situations se multipliant, il apparaît indispensable de soumettre la délivrance d'agrément à des critères plus restrictifs. Ainsi, ce durcissement d'octroi d'agrément permettrait aux entreprises dignes de confiance et respectueuses de leurs clients de ne pas être amalgamées aux sociétés qui ont un comportement indigne. Il lui demande si un dispositif de surveillance des pratiques des installateurs photovoltaïques est prévu afin de réduire au maximum les différends entre propriétaires et installateurs.

Texte de la réponse

Des témoignages de consommateurs reçus par les services du ministère de l'environnement, de l'énergie de la mer, chargé des relations internationales sur le climat (MEEM), relatent en effet le démarchage d'installateurs de panneaux photovoltaïques ou d'éoliennes domestiques qui s'avèrent par la suite constituer de véritables tromperies. Ces fraudes sont le fait d'une minorité d'entreprises et de projets mais placent des ménages parfois modestes dans des situations financières difficiles et nuisent à la réputation des filières d'énergies renouvelables décentralisées. Les services du MEEM, travaillent activement avec la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) pour enrayer ces pratiques. Suite à ces échanges, la DGCCRF a mené depuis 2013 des enquêtes sur le secteur de la commercialisation des petites installations énergies renouvelables (EnR) (éoliennes domestiques, panneaux solaires photovoltaïques...), dont celles citées dans la question et qui a fait apparaître en effet des taux d'anomalies importants sur les installations contrôlées. Ces enquêtes ont donné lieu à des suites administratives et contentieuses contre les entreprises en infraction. La DGCCRF a prévu de maintenir une pression de contrôle dans ce secteur. Les éléments rassemblés peuvent également permettre d'attaquer en justice les récidivistes pour escroquerie. Par ailleurs, des actions de

prévention sont menées par l'autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) auprès des organismes de crédit qui proposent des prêts à la consommation aux particuliers pour des équipements EnR. Les services du MEEM, recommandent aux consommateurs abusés de porter systématiquement plainte auprès des directions départementales de protection des populations (DDPP) de manière à avoir une véritable connaissance du phénomène et d'engager des poursuites. Cette démarche est gratuite. Suite aux résultats de l'enquête citée dans la question, la direction générale de l'énergie et du climat (DGEC) a demandé à Quali'PV (la marque qualité reconnu garant de l'environnement (RGE) pour le solaire photovoltaïque) de durcir son dispositif de sanction à l'égard des entreprises qualifiées qui ne remplissent pas leurs obligations de qualité de réalisation et de respect des réglementations et bonnes pratiques en matière commerciale. Plusieurs pistes de renforcement des contrôles sont à l'étude et pourront déboucher sur des suspensions ou des radiations dans les mois qui viennent. Pour assurer leur effectivité, il est également essentiel que les particuliers victimes de fraudes puissent les signaler à Quali'PV afin que soient engagée une radiation des entreprises concernées si les faits sont confirmés.

Données clés

Auteur : [M. Patrice Carvalho](#)

Circonscription : Oise (6^e circonscription) - Gauche démocrate et républicaine

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 95076

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : Environnement, énergie et mer

Ministère attributaire : Environnement, énergie et mer

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [19 avril 2016](#), page 3232

Réponse publiée au JO le : [1er novembre 2016](#), page 9131