



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Droits des consommateurs - pratiques commerciales douteuses - rénovation énergétique

Question écrite n° 20445

Texte de la question

M. Stéphane Trompille attire l'attention de M. le ministre de l'économie et des finances sur la hausse significative des mauvaises pratiques commerciales des professionnels de la rénovation énergétique au sein des foires. Les salons et foires en France sont générateurs d'un chiffre d'affaire conséquent pour les entreprises qui y exposent. Avec 17,7 millions de contrats signés et un total de 30,5 milliards d'euros de chiffre d'affaires, les foires constituent une véritable opportunité de développement pour les professionnels. Toutefois, en matière de rénovation énergétique, les techniques de vente paraissent discutables et méritent toute l'attention du Gouvernement. En effet, l'ampleur des mauvaises pratiques commerciales des professionnels engagent de nombreuses plaintes de consommateurs, trompés ou induits en erreur par des professionnels peu scrupuleux. Les particuliers peuvent ainsi se retrouver à rembourser un crédit pour un équipement qui ne présente par le rendement annoncé et ne permettant donc pas de dégager les gains espérés permettant son financement. Alors que le ministre de la transition écologique et solidaire prévoit, dans le cadre de la programmation pluriannuelle de l'énergie, de rénover 2,5 millions de logement à l'horizon 2023, outre le volet préventif face à ces arnaques, il convient de renforcer les dispositions envers ce secteur en constante évolution. Une enquête de l'association locale UFC-Que Choisir de l'Ain, menées dans 61 magasins/stands en foire proposant des travaux de rénovation énergétique révèle une situation alarmante. Tout d'abord, l'enquête révèle que 71 % des exposants en foires, toutes activités confondues, se sont exonérés de leur obligation d'informer les consommateurs de l'impossibilité de se rétracter lors de ce type de manifestation contrairement à la réglementation édictée par l'arrêté du 2 décembre 2014. De plus, outre le fait que 43 % des professionnels aient refusé d'établir un devis à l'issue de l'entretien, 18 % des professionnels observés ont tout de même promis à leurs clients une baisse drastique de leur facture énergétique, sans même avoir pris connaissance des lieux du travail et parfois même en prétendant à tort que leurs clients étaient éligibles à diverses aides de l'État telles que le crédit d'impôt pour la transition énergétique (CITE). De plus, 31 % des exposants ont même proposé aux enquêteurs des fenêtres moins efficaces que l'étalon en matière de performance thermique. Ces dysfonctionnements et leur répétition témoignent de la défaillance du conseil des professionnels, y compris pour ceux disposant du label public reconnu garant de l'environnement (RGE). En effet, dès 2017, le Conseil général de l'environnement et du développement durable (CGEDD) pointait d'ores et déjà une hausse significative des pratiques commerciales illégales et l'absence d'efficacité des entreprises RGE. Dans l'intérêt des particuliers, une révision des dispositions législatives et réglementaires paraît aujourd'hui nécessaire. Afin de pallier à ces dysfonctionnements, l'instauration d'une nouvelle filière d'experts indépendants, capables de coordonner les travaux et d'accompagner les consommateurs tout au long de leur démarche de transition écologique ainsi qu'une remise à plat du label RGE, avec un renforcement de la formation et des contrôles de professionnels qualifiés sont souhaitable. Pour aligner les stratégies de ventes des commerçants à l'ampleur des enjeux de la transition énergétique et des enjeux sociaux, une obligation de résultats pour ces derniers paraît aujourd'hui nécessaire. Enfin, en vue d'assurer la protection des consommateurs, une révision du droit de rétractation pourrait être envisagée afin d'inclure les achats dans les foires jusqu'à lors exclus. Il lui demande ainsi la position du Gouvernement sur ces présentes propositions.

Texte de la réponse

Le Gouvernement est particulièrement attentif à la protection économique du consommateur dans le secteur de la rénovation énergétique, eu égard au taux élevé d'infractions et à la gravité des pratiques constatées par les services de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF). C'est pourquoi il a présenté un plan d'actions contre les fraudes dans le secteur de la rénovation énergétique le 12 novembre 2019. Ce plan s'est notamment décliné en une campagne de communication destinée au grand public, afin de lui fournir les conseils de vigilance et les réflexes à adopter en cas de projet de travaux de rénovation énergétique. Un programme de contrôles renforcés a également été lancé à la fin de l'année 2019, complétant ainsi le dispositif, afin d'assainir les pratiques de ce secteur. Par ailleurs, des travaux menés avec les parties prenantes par le ministère de la transition écologique et solidaire ont conduit à renforcer la qualité et la fiabilité du label reconnu garant de l'environnement (RGE). L'objectif de cette réforme est d'améliorer la qualité des travaux au bénéfice des consommateurs et de valoriser les entreprises et artisans travaillant dans les règles de l'art. Le durcissement du niveau d'exigence, garant d'une montée en compétence du secteur, est opérationnel depuis le début de l'année 2020. En outre, le conseil national de la consommation (CNC) a été mandaté afin d'organiser une réflexion et une concertation autour des représentants des associations de consommateurs et des fédérations professionnelles portant sur les activités relatives à la rénovation énergétique, qui s'inscrivent dans une stratégie globale visant à éradiquer les pratiques déloyales de certaines entreprises. S'agissant des stands dans les foires et les salons, ils sont considérés comme des établissements commerciaux, dès lors qu'il s'agit de lieux d'activité permanente ou habituelle du professionnel. Par conséquent, dans la mesure où cette condition est remplie, les contrats conclus dans les foires et salons ne bénéficient pas du droit de rétractation prévu par la directive 2011/83/UE pour les contrats conclus à distance et hors établissements commerciaux. Toutefois, lorsque le contrat conclu sur un stand de foire ou de salon est assorti d'un crédit affecté, ce qui est souvent le cas pour des biens d'un certain montant, le consommateur bénéficie d'un droit de rétractation pour le crédit servant à financer son achat. S'il l'exerce, c'est tout le contrat de vente financé par le crédit qui est alors résolu de plein droit. Les services de la DGCCRF font preuve d'une grande vigilance sur ce sujet et restent fortement mobilisés pour s'assurer du respect des réglementations en vigueur.

Données clés

Auteur : [M. Stéphane Trompille](#)

Circonscription : Ain (4^e circonscription) - La République en Marche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 20445

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : [Économie et finances](#)

Ministère attributaire : [Économie, finances et relance](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [18 juin 2019](#), page 5454

Réponse publiée au JO le : [28 décembre 2021](#), page 9135