



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

protection des consommateurs

Question écrite n° 63924

Texte de la question

Mme Kheira Bouziane-Laroussi 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. Mais, depuis deux ans, le prix de rachat a fortement baissé ne permettant plus à ces installations d'être pleinement rentables. De nombreux installateurs peu scrupuleux parcourent depuis les zones rurales en offrant des contrats clé en main, comprenant l'installation de panneaux mais surtout un crédit à la consommation. Les installateurs usent de nombreux arguments afin de déjouer la vigilance des consommateurs. Ils utilisent les logos à dessein d'EDF ou GDF ou bien le sigle Quali PV. De plus, agissant aussi bien à titre de technicien que de banquier, ces personnes ne vérifient en aucun cas la solvabilité des emprunteurs. Beaucoup de familles se trouvent de ce fait endettées. Il leur est souvent promis une rentabilité rapide de l'installation grâce à la vente d'électricité. Cependant, selon une étude menée par l'UFC-Que choisir, les taux pratiqués et surtout la durée du prêt rend impossible toute rentabilité de l'installation avant 24 à 48 ans selon la zone géographique. Malgré les nombreux recours, il semble difficile de faire condamner ces entreprises qui déposent le bilan lorsque la pression des tribunaux se fait trop forte. Bien entendu il n'est pas question de dénoncer l'ensemble de la filière mais bien au contraire d'aider à la pérennité de celle-ci. De nombreux installateurs sérieux se retrouvent lésés par de telles pratiques. Il est aussi urgent de protéger les consommateurs contre ce type de démarchage abusif voire parfois d'escroquerie. La DGCCRF a récemment contrôlé 139 professionnels dont un tiers étaient en anomalie. Face à ce fléau et à l'urgence de la situation pour certains particuliers, elle demande quelles sont les mesures envisagées par le Gouvernement afin de mettre un terme à ces pratiques abusives et d'assurer la protection 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 : [Mme Kheira Bouziane-Laroussi](#)

Circonscription : Côte-d'Or (3^e circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 63924

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : Commerce, artisanat, consommation et économie sociale

Ministère attributaire : Commerce, artisanat, consommation et économie sociale

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [16 septembre 2014](#), page 7583

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