



# ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

## protection des consommateurs

Question écrite n° 70702

### Texte de la question

M. Jacques Cresta interroge Mme la ministre de l'écologie, du développement durable et de l'énergie 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. Certaines offres de démarcheurs sont de véritables tromperies entraînant de nombreux consommateurs dans des situations financières difficiles. Ils usent de toutes sortes d'arguments visant à abaisser leur vigilance, se disent entreprises partenaires d'EDF ou de GDF Suez et promettent une rentabilité rapide de l'installation. Or beaucoup de consommateurs s'aperçoivent du faible rendement de leur installation qui, pour certains et selon leur contrat, promettait un remboursement de 90 %. Ils se retrouvent par conséquent déficitaires dans leur investissement. Face à l'urgence de la situation pour certains particuliers, il lui demande quelles sont les mesures engagées par le Gouvernement afin de mettre un terme à ces pratiques abusives et d'assurer la protection des consommateurs.

### Texte de la réponse

Les pratiques frauduleuses 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 ministère chargé de l'environnement 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 à énergies renouvelables (EnR) (éoliennes domestiques, panneaux solaires photovoltaïques...). 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 à ma demande 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. La ministre chargée de l'environnement recommande 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 que vous citez, mes services ont demandé à Quali'PV (la marque qualité 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. Jacques Cresta](#)

**Circonscription** : Pyrénées-Orientales (1<sup>re</sup> circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

**Type de question** : Question écrite

**Numéro de la question** : 70702

**Rubrique** : Consommation

**Ministère interrogé** : Écologie, développement durable et énergie

**Ministère attributaire** : Environnement, énergie et mer

Date(s) clé(e)s

**Question publiée au JO le** : [9 décembre 2014](#), page 10170

**Réponse publiée au JO le** : [27 septembre 2016](#), page 8821