



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

protection des consommateurs

Question écrite n° 79704

Texte de la question

Mme Chaynesse Khirouni attire l'attention de Mme la ministre de l'écologie, du développement durable et de l'énergie sur la nécessité d'encadrer les pratiques des entreprises chargées de promouvoir les énergies renouvelables. De nombreux témoignages de consommateurs relatent les démarchages abusifs de certaines entreprises de commerce, de financement et d'installation de panneaux photovoltaïques, dont la pratique trompeuse la plus fréquente consiste en la vente d'une installation qui est loin de produire les quantités d'énergie promises lors de la signature du contrat. Des expertises révèlent quant à elles de graves défauts dans les installations faites au mépris des règles techniques et juridiques élémentaires. Les consommateurs, qui contractent souvent un prêt pour financer l'installation, sont placés dans une situation financière difficile. Ils se trouvent lésés car ne peuvent bien souvent pas rechercher la responsabilité des installateurs en cas de non-respect des engagements sur le productible, dans la mesure où les entreprises spécialisées dans ces manœuvres frauduleuses déposent le bilan lorsque les réclamations se font trop pressantes. Face à l'urgence de la situation de certains particuliers, elle lui demande quelles sont les mesures envisagées par le Gouvernement pour mettre un terme à ces méthodes abusives et assurer la protection des consommateurs.

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 (DGE) 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 : [Mme Chaynesse Khirouni](#)

Circonscription : Meurthe-et-Moselle (1^{re} circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 79704

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : Écologie, développement durable et énergie

Ministère attributaire : Environnement, énergie et mer

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [19 mai 2015](#), page 3720

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