



# ASSEMBLÉE NATIONALE

## 14ème législature

### protection des consommateurs

Question écrite n° 84756

#### Texte de la question

Mme Delphine Batho interroge 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 les suites données à sa réponse n° 45234 du 27 mai 2014. Elle souhaiterait connaître les conclusions des investigations menées en matière de pratiques frauduleuses concernant les équipements d'énergie renouvelable, qu'elles soient commises par des opérateurs ou par des établissements de crédit. D'autre part, elle souhaite connaître les décisions prises pour garantir un niveau élevé de protection des consommateurs à la suite des réflexions annoncées il y a un an.

#### Texte de la réponse

La direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) effectue régulièrement des contrôles relatifs aux pratiques commerciales mises en oeuvre par les professionnels du secteur de l'installation d'équipements énergétiques à des fins domestiques (panneaux photovoltaïques, éoliennes domestiques, poêles à bois, pompes à chaleur...). En 2013, les services de la DGCCRF ont procédé à deux enquêtes nationales. L'une relative au contrôle des pratiques commerciales des professionnels oeuvrant dans le secteur des éoliennes domestiques, la seconde permettant la vérification des conditions de financement des installations photovoltaïques. Il a été constaté que des professionnels peu scrupuleux mettaient en oeuvre des pratiques déloyales afin de réaliser des installations qui ne permettaient pas aux consommateurs une utilisation optimale des équipements énergétiques. Par ailleurs, en 2014, la DGCCRF a maintenu une surveillance renforcée de ce marché, une enquête ayant été réalisée au 3e trimestre 2014 et reste particulièrement attentive aux pratiques commerciales mises en oeuvre par certains professionnels peu scrupuleux. Cette enquête a permis le contrôle de 73 professionnels nécessitant la réalisation de 289 vérifications et de 108 visites. Le taux d'anomalie constaté lors de cette enquête est très élevé (49,3 %) et les pratiques relevées sont généralement graves voire très graves. Ces anomalies résultent principalement de pratiques commerciales trompeuses, des infractions aux règles du démarchage et aux règles encadrant le crédit affecté. Elles ont donné lieu à 19 avertissements, 8 injonctions, 14 PV pénaux, 1 PV administratif et 1 procédure civile. Par ailleurs, il apparaît que plus de la moitié des professionnels contrôlés en anomalie détiennent la mention « reconnu garant de l'environnement (RGE) ». De nombreux professionnels contrôlés ne respectent pas les principes de base de la protection économique du consommateur en matière de vente hors établissement et d'informations transmises aux consommateurs, certains usent de la législation favorable aux entreprises en difficulté afin d'échapper à toutes poursuites ; les consommateurs qui ont été floués sur les caractéristiques essentielles des équipements installés sont souvent liés à un organisme de crédit dans le cadre d'un crédit affecté aux matériels achetés. A cet égard, la DGCCRF contrôle également les conditions dans lesquelles les établissements de crédit et les intermédiaires commercialisent ces crédits affectés. La loi du 14 mars 2014 sur la consommation prévoit un ensemble de mesures destinées à renforcer l'information et les droits contractuels des consommateurs. De plus, les dispositions de cette loi permettent d'élargir les pouvoirs d'enquête et moyens d'action des services d'enquête de la DGCCRF, afin d'anticiper notamment le risque d'une

défaillance d'un professionnel qui conclut un contrat hors établissement. En effet, les agents de la DGCCRF peuvent enjoindre le professionnel de ne plus prendre aucun paiement avant la livraison intégrale du bien ou l'exécution effective du service et d'informer le consommateur de l'injonction dont il fait l'objet.

## Données clés

**Auteur :** [Mme Delphine Batho](#)

**Circonscription :** Deux-Sèvres (2<sup>e</sup> circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 84756

**Rubrique :** Consommation

**Ministère interrogé :** Commerce, artisanat, consommation et économie sociale et solidaire

**Ministère attributaire :** Commerce, artisanat, consommation et économie sociale et solidaire

## Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [14 juillet 2015](#), page 5331

**Réponse publiée au JO le :** [10 novembre 2015](#), page 8188