

14ème législature

Question N° : 64399	De M. Guillaume Garot (Socialiste, républicain et citoyen - Mayenne)	Question écrite
Ministère interrogé > Écologie, développement durable et énergie		Ministère attributaire > Environnement, énergie et mer
Rubrique > consommation	Tête d'analyse > protection des consommateurs	Analyse > énergies renouvelables. démarchage commercial.
Question publiée au JO le : 23/09/2014 Réponse publiée au JO le : 27/09/2016 page : 8817 Date de changement d'attribution : 12/02/2016		

Texte de la question

M. Guillaume Garot attire l'attention de Mme la ministre de l'écologie, du développement durable et de l'énergie sur la prévention des démarchages abusifs concernant les installations d'énergies renouvelables, en particulier de panneaux photovoltaïques ou d'éolienne individuelle. En effet, profitant de l'intérêt croissant pour les équipements énergétiques plus vertueux écologiquement et plus économes financièrement, de nombreuses pratiques de démarchages abusifs sont menées auprès de nos concitoyens. Certaines offres de démarcheurs sont de véritables tromperies entraînant de nombreux consommateurs dans des situations financières dramatiques. Des installateurs peu scrupuleux parcourent ainsi les zones rurales en offrant des contrats clé en main, comprenant l'installation mais surtout un crédit à la consommation. Ils usent de toutes sortes d'arguments visant à assoupir la vigilance des consommateurs, se disent entreprises partenaires d'EDF ou GDF et promettent une rentabilité rapide de l'installation, agissant ainsi autant à titre de technicien que de banquier. La solvabilité des emprunteurs n'est absolument pas vérifiée et beaucoup de familles se retrouvent lourdement endettées lorsqu'elles s'aperçoivent que l'installation ne fonctionne pas. Malgré les nombreux recours, il apparaît difficile de faire condamner ces entreprises qui déposent le bilan lorsque la pression des tribunaux se fait trop forte. Aussi, il s'agit aujourd'hui d'assainir l'ensemble de la filière car de nombreux installateurs sérieux se trouvent également lésés par de telles pratiques. Face à ce fléau et à l'urgence de la situation de certains particuliers, il lui demande si des mesures d'agrément des entreprises installatrices sont envisagées pour mettre un terme à ces pratiques abusives et assurer la protection des consommateurs, et si des mesures spécifiques sont prévues pour soulager les victimes concernées.

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.