

15ème législature

Question N° : 20959	De M. Olivier Gaillard (La République en Marche - Gard)	Question écrite
Ministère interrogé > Économie et finances		Ministère attributaire > Économie et finances
Rubrique > consommation	Tête d'analyse > Délai de rétractation applicables aux ventes en foires et salons	Analyse > Délai de rétractation applicables aux ventes en foires et salons.
Question publiée au JO le : 02/07/2019 Réponse publiée au JO le : 15/10/2019 page : 8851		

Texte de la question

M. Olivier Gaillard appelle l'attention de M. le ministre de l'économie et des finances sur la nécessité, dans un souci de protection du consommateur, d'instituer un délai de rétractation pour les achats dans les foires et salons de moyens de production d'énergie dans le secteur résidentiel. L'accessibilité accrue de ces évènements spécialisés, notamment ceux dédiés à l'habitat, au consommateur particulier ne justifie plus l'exemption du délai de rétractation de quatorze jours. D'autant plus que selon 60 Millions de consommateurs, une majorité d'exposants n'applique pas la réglementation concernant l'affichage d'avertissement de l'absence de délais de rétractation. Compte tenu du type de bien (le photovoltaïque dans le résidentiel, par exemple), et de l'investissement consenti pour leur achat, un délai de réflexion s'impose de toute évidence. Il lui demande si le Gouvernement accèderait à la proposition faite par les protecteurs des consommateurs qui accorderait un droit de rétractation identique pour tout achat effectué par un particulier. Par ailleurs, un certain nombre de pistes existent dans l'optique de renforcer l'information du consommateur et la surveillance de ce secteur commercial. Il s'agit par exemple de l'extension des compétences du médiateur national aux litiges concernant la production d'énergie dans le secteur résidentiel. Une meilleure information sur les sociétés peu scrupuleuses *via* les moyens de l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie ainsi que la mise en place avec les organismes de crédits d'un versement des fonds empruntés à la condition d'obtenir les résultats annoncés lors de la vente. Il l'interroge sur ses intentions sur ce sujet.

Texte de la réponse

Le Gouvernement partage les préoccupations exprimées concernant la protection du consommateur procédant à des achats dans les foires et salons, particulièrement s'agissant des pratiques des vendeurs de solutions énergétiques destinées aux particuliers, tels que les équipements photovoltaïques. Il est vrai qu'en application de la directive européenne du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs, transposée dans le code de la consommation par la loi du 17 mars 2014 relative à la consommation, les foires et salons sont considérés comme des établissements commerciaux (il s'agit de lieux d'activité permanente ou habituelle du professionnel). Le consommateur ne bénéficie donc pas du droit de rétractation prévu par la directive pour les contrats conclus à distance et hors établissements commerciaux. Afin d'éviter que les consommateurs ne soient induits en erreur, le code de la consommation oblige le professionnel à informer le consommateur de manière claire et lisible qu'il ne bénéficie pas d'un droit de rétractation lors de la conclusion d'un contrat dans le cadre d'une foire ou d'un salon. Le Gouvernement réfléchit aux améliorations qui pourraient être apportées à ce dispositif. Par ailleurs, il convient de souligner que, lorsque le contrat conclu sur un stand de foire ou de salon est assorti d'un crédit affecté, ce qui est

souvent le cas pour des biens d'un certain montant, le consommateur bénéficie d'un droit de rétractation pour le crédit servant à financer son achat. S'il l'exerce, c'est tout le contrat de vente financé par le crédit qui est alors résolu de plein droit. La DGCCRF réalise régulièrement des enquêtes sur les pratiques commerciales mises en œuvre par les professionnels dans le secteur de la rénovation énergétique. Elle vérifie le respect de l'obligation d'information du consommateur, mais également les conditions dans lesquelles les professionnels font souscrire aux consommateurs des contrats de crédit affecté destinés à financer l'acquisition et l'installation de panneaux photovoltaïques, en ciblant, notamment, les foires et salons. Par ailleurs, les méthodes de vente mises en œuvre dans les foires et les salons ne doivent pas constituer des pratiques commerciales déloyales ni des pratiques déloyales agressives, punissables de deux ans d'emprisonnement et d'une amende de 300 000 euros, pouvant être portée à 10% du chiffre d'affaires moyen annuel. Une peine complémentaire d'interdiction d'exercer une activité commerciale ou industrielle, de diriger, d'administrer ou de contrôler une entreprise pendant 5 ans peut être prononcée. Les consommateurs victimes de ces pratiques peuvent obtenir le versement de dommages et intérêts. Le contrat conclu à la suite d'une pratique commerciale agressive est nul. Les services de la DGCCRF font preuve d'une grande vigilance sur ces sujets et restent fortement mobilisés pour s'assurer du respect des réglementations en vigueur. S'agissant du médiateur national de l'énergie (MNE), son champ de compétences est effectivement légalement limité aux litiges qui s'inscrivent dans le cadre de l'exécution d'un contrat de distribution ou de fourniture d'énergie. Néanmoins, le consommateur a déjà la possibilité de recourir aux médiateurs à la consommation référencés par la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, placée auprès du ministre chargé de l'économie, dans les secteurs « installation et réparation d'équipements (chauffage, climatisation, efficacité énergétique) » et « aménagement de l'habitat, travaux d'installation, de réparation, de rénovation, et d'entretien ». Ainsi, dans la mesure où le consommateur dispose de la faculté de recourir à un médiateur pour les litiges portant notamment sur la rénovation thermique de son habitat, l'extension du champ de compétence du médiateur de l'énergie ne semble pas opportune. Enfin, le Gouvernement travaille à des actions de communication permettant de sensibiliser le consommateur aux droits dont il dispose dans les foires et salons.