



## Les pratiques commerciales dans le secteur des énergies nouvelles renouvelables

Vous souhaitez, dans une démarche écologique, faire installer des équipements de production d'énergie renouvelable qui vous permettront de réduire votre facture énergétique : cela est louable mais avant tout prenez le temps de la comparaison.

En effet, ce secteur suscite de nombreuses plaintes en constante évolution ; de nombreux consommateurs ont été trompés par des professionnels peu scrupuleux qui les ont démarchés et se retrouvent engagés à rembourser un crédit affecté à un équipement qui ne permet pas le rendement annoncé, donc aucune économie d'énergie.

Compte tenu des enjeux financiers et de la gravité des pratiques mises en œuvre par certains professionnels du secteur, la DGCCRF recommande la plus grande vigilance.

### Quelques conseils pratiques

Ne signez jamais un document sans l'avoir entièrement lu et en avoir vérifié les conséquences pour votre foyer. En effet, certains professionnels peu scrupuleux n'hésitent pas à faire passer leurs bons de commandes pour des documents permettant la réalisation d'études énergétiques gratuites. En réalité, les consommateurs, ne faisant pas usage de leur droit de rétractation, se sont vus engagés.

Faites également attention à la présentation de la société. Les partenaires de grandes entreprises telles qu'EDF, ENGIE, etc. ne sont pas des sous-traitants et n'interviennent en conséquence pas au nom de ces sociétés. De même, certains professionnels n'hésitent pas à mettre en avant des labels de qualité. Il est possible de vérifier la véracité de ces informations. Par exemple, vous pouvez identifier le domaine des travaux d'une entreprise se présentant comme labellisée RGE via le site <http://renovation-info-service.gouv.fr/trouvez-un-professionnel>. Enfin, certaines sociétés ont des noms qui laissent penser à des organismes publics ; n'hésitez pas à vérifier l'objet commercial de ceux qui vous démarchent.

Vérifiez toujours l'ensemble des données chiffrées qui vous sont annoncées, notamment le montant des aides et crédits d'impôt qui pourraient ne pas être mis à jour.

Dans le cas où un démarchage aurait éveillé votre intérêt, il apparaît plus prudent de procéder à un comparatif en appelant d'autres entreprises du secteur. Ce délai vous permettra également de faire des recherches plus approfondies sur les dispositifs qui vous auront été présentés.

### **Le démarchage ou les contrats hors établissement**

Afin d'éviter tous conflits ultérieurs avec les professionnels qui vous ont démarché, veillez à faire respecter vos droits en matière de ventes hors établissement (la fiche pratique démarchage et contrat de vente hors établissement peut être utilement consultée).

Plus particulièrement, la transmission de l'information précontractuelle, indiquant les principales caractéristiques du produit et de son installation, se doit d'être claire. Cette étape est primordiale car elle vous permettra de réaliser une comparaison entre différents professionnels sur les critères qui vous paraissent importants.

Dans le cas où vous signez un contrat, celui-ci doit vous être remis intégralement. Il doit notamment contenir le bordereau de rétractation. **Le délai de rétractation est de 14 jours sans justification.** S'agissant d'un contrat de service incluant la fourniture du bien, le délai de rétraction commence le lendemain de la livraison du bien. Toutefois, le consommateur peut se rétracter à compter de la signature du contrat.

Il est interdit au professionnel de percevoir une contrepartie financière pendant un délai de 7 jours ; la remise d'un RIB est considérée comme une contrepartie financière.

### **En cas de litiges**

Un équipement ou une installation non conforme ne permettant pas de réaliser des économies d'énergies est le cas le plus fréquent de différend entre le professionnel et le particulier. Aussi, si vous êtes amené à constater que vos droits n'ont pas été respectés dans le cadre de la signature du contrat, ou encore qu'il existe une différence entre le contrat que vous avez signé et les éléments qui vous ont été vendus ou installés, vous pouvez le signaler à la direction départementale de la protection des populations (DDPP) ou à la direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations (DDCSPP) qui pourra si elle l'estime nécessaire, contrôler que le professionnel respecte les dispositions du code de la consommation.

<b>Textes applicables</b>
Code de la consommation (pratiques commerciales trompeuses, pratiques commerciales agressives, les contrats hors établissement commercial, abus de faiblesse)

<b>Liens et adresses utiles</b>
<a href="http://renovation-info-service.gouv.fr/">http://renovation-info-service.gouv.fr/</a>

Les éléments ci-dessus sont donnés à titre d'information. Ils ne sont pas forcément exhaustifs et ne sauraient se substituer à la réglementation applicable.

Pour tout renseignement complémentaire, reportez-vous aux textes applicables ou rapprochez-vous de la direction départementale de la protection des populations (DDPP) ou de la direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations (DDCSPP) de votre département.

Actualisation, octobre 2016