

w w w . p h o t o v o l t a i q u e . i n f o

Photovoltaïque : en finir avec le démarchage abusif !

Compte-rendu du petit-déjeuner Professionnel
organisé par HESPUL
le 28 novembre 2014

Mise à jour : Version n°1 - Date : 17 décembre 2014

photovoltaïque.info

Toute l'information sur le photovoltaïque

Le petit-déjeuner professionnel sur le démarchage abusif s'est tenu dans les locaux d'Hespul vendredi 28 novembre dernier. Il a réuni une dizaine de professionnels représentant les consommateurs et producteurs, installateurs, assureurs, experts judiciaires et protection des populations. L'objectif était d'identifier les possibilités de règlement des litiges à l'amiable et la manière d'organiser la profession pour y faire face.

1. UN CONSTAT

Le processus par lequel un particulier entre en possession d'un système photovoltaïque est complexe : entre la signature d'un bon de commande et la première facturation de la production électrique, un nombre important de démarches et de vérifications lui incombent, bien qu'elles soient souvent sous-traitées par simplicité. Il ne s'agit aucunement d'un équipement plug-and-play, et cette complexité est la porte ouverte à des pratiques commerciales déloyales dont l'usage du crédit à la consommation est la clé de voûte.

Dans les cas litigieux, le premier argument est celui de l'autofinancement, qui ne fonctionne jamais avec des prix d'achat et un taux d'emprunt élevés. Le client ne sait généralement pas que le tarif de vente de sa production électrique dépend de la date à laquelle les démarches de raccordement ont été entreprises, et est faussement renseigné sur l'ensoleillement de sa toiture et le montant annuel dont il pourra bénéficier.

Le deuxième écueil accompagnant les ventes avec démarchage est le déblocage des fonds par l'établissement de crédit, qui a souvent lieu avant la fin de la prestation et la remise d'un dossier complet. Encore une fois, il est très difficile pour un particulier de décoder la situation lorsqu'il n'est pas informé des conditions dans lesquelles il pourra vendre son électricité :

- la nécessité d'être raccordé au réseau (avoir effectué les démarches, payé le raccordement et prouvé la conformité aux normes électriques),
- la signature d'un contrat d'achat qui requiert une attestation sur l'honneur d'intégration au bâti réclamée souvent plusieurs mois après la fin des travaux, une fois que l'entreprise déjà payée ne répond plus.

Enfin, les installations réalisées par des entreprises peu scrupuleuses affichent un taux plus élevé de malfaçons, induites notamment par l'intégration au bâti – renforcée ou simplifiée-, et mettent en oeuvre fréquemment des matériels non conformes à la commande.

2. DES ÉVOLUTIONS

Les récentes modifications du code de la consommation apportent quelques nouveautés pour les « contrats conclus à distance et hors établissement » à partir du 14 juin 2014. Rappelons que les prestations réalisées selon les pratiques habituelles des artisans, à savoir la signature d'un devis après un délai de réflexion permettant au particulier de comparer les offres, ne sont pas concernées par ces règlements. Ceux-ci concernent les contrats signés :

1. entre un professionnel et un consommateur non professionnel ;
2. en présence des deux parties (vendeur et consommateur) ;
3. dans un lieu qui n'est pas celui où le professionnel exerce son activité en permanence ou de manière habituelle.

La vente doit être précédée de la remise d'informations pré-contractuelles.

Le délai de rétractation est désormais porté à 14 jours à compter de la livraison du bien. En effet, les offres photovoltaïques entrent dans la catégorie des contrats mixtes, comportant livraison de bien et prestation de service. Celle-ci comprend la pose, les démarches au titre de l'urbanisme, les démarches de raccordement et d'obtention de contrat d'achat et s'achève à la mise en service de l'installation par le gestionnaire de réseau. En cas de rétractation, les frais de port sont à la charge du client. La rétractation n'est toujours pas possible pour un contrat conclu sur une foire ou un salon.

Etant donné qu'un délai n'est pas imposé entre la remise d'informations pré-contractuelles et la signature du contrat, le délai de rétractation peut être vu comme un délai de réflexion.

En ce qui concerne le code de la consommation, certains manquements ont été dépenalisés au profit d'amendes administratives. Il en découle que pour ces manquements, les particuliers n'auront plus la possibilité de se faire indemniser par un juge pénal. Ils devront eux-mêmes saisir le juge civil pour demander la bonne application de leur droit.

Les seules possibilités d'indemnisations pénales pour les victimes concernent dorénavant :

- la non remise du contrat en cas de démarchage,
- la perception d'une contrepartie financière avant un délai de 7 jours à compter de la signature du contrat en cas de démarchage,
- et de façon générale les pratiques commerciales trompeuses.

3. DES PRIORITÉS

L'assemblée réunie a réfléchi aux bonnes pratiques à diffuser et aux solutions envisageables aux litiges en cours.

- dans le devis : généraliser l'estimation de production annuelle en KWh, correctement réalisée, et formalisée par écrit ;
- dans le dossier de financement : s'assurer de l'existence d'une fiche de dialogue remplie et transmise par le particulier à l'organisme de crédit (et non via la société tiers) reprenant les revenus et les charges du client ;
- au moment de la réception du système : formaliser cette étape en proposant un modèle type d'attestation ;
- durant la vie de l'installation : s'assurer de la validité et de la conformité des assurances décennales ainsi que des garanties couvrant les équipements.

D'autres sujets ont également été abordés, parmi lesquels :

- les bonnes pratiques et chartes de conduite des organismes de financement (crédit à la consommation) ;
- l'adéquation entre les conditions générales et particulières de la garantie décennale de l'installateur et la mise en oeuvre du matériel choisi ;
- la difficulté des installateurs à être assuré pour intervenir en reprise de chantier selon le matériel posé.

Les échanges se sont poursuivis dans la matinée.

ANNEXE : LOGIGRAMME DES LITIGES POTENTIELS ET DE LEUR MODE DE RÉOLUTION

