



© Mimi Potter Fotolia.com

Pratiques déloyales et trompeuses dans le secteur des énergies renouvelables et de la rénovation thermique

Séduits par la possibilité de réduire leur facture énergétique et de protéger l'environnement, de nombreux consommateurs investissent dans des travaux d'amélioration énergétique de leur logement ; financés le plus souvent par le biais d'un crédit à la consommation. Le coût de ces travaux pouvant atteindre plusieurs milliers d'euros, les aides publiques allouées aux rénovations peuvent s'avérer déterminantes pour emporter la décision des potentiels clients. Afin de vérifier la loyauté des pratiques des entreprises de ce secteur fortement générateur de plaintes, la DGCCRF a réalisé en 2018 une enquête qui a mis au jour de nombreuses pratiques commerciales trompeuses ayant conduit à des préjudices financiers parfois graves pour les consommateurs. Plus de la moitié des établissements contrôlés ont présenté des anomalies, ce qui témoigne d'une persistance des pratiques déloyales, conduisant la DGCCRF à maintenir une vigilance continue sur ce secteur.

L'enquête a ciblé les entreprises ayant fait l'objet de plaintes de particuliers, ainsi que celles concernées par un suivi en raison d'anomalies relevées lors de contrôles antérieurs. Il s'agissait principalement de petites structures, mobiles et éphémères, pouvant parfois compter dans leurs effectifs plus de commerciaux que d'ouvriers.

56 % des 469 établissements contrôlés ont présenté des anomalies.

De nombreux défauts d'information ont été constatés

Les enquêteurs ont relevé de nombreuses infractions portant sur le non-respect des [dispositions en matière de vente à domicile hors établissement commercial](#), démontrant, de la part des entreprises concernées, une volonté manifeste d'empêcher le consommateur de comprendre les prestations proposées et les aides publiques disponibles, mais aussi de comparer les offres et leurs moyens de financement. Ces manquements ont aussi vocation à empêcher le consommateur de se rétracter.

Les services de contrôle ont également constaté de nombreux manquements relatifs à l'information précontractuelle sur les prix et les conditions particulières de vente. La majorité de ces défauts concernait les caractéristiques techniques des équipements, la grille tarifaire appliquée et le prix des prestations (le prix global indiqué ne distinguant pas toujours le coût de l'équipement de celui de la main d'œuvre, détail pourtant nécessaire au calcul du crédit d'impôt à la transition énergétique (CITE)), le délai de livraison et de réalisation des travaux.

Dans de nombreux contrats, l'existence du droit de rétractation et les conditions de son exercice par le client ne sont pas mentionnées ; le formulaire idoine n'y étant pas non plus joint. Pour s'affranchir du délai de rétractation de 14 jours courant à compter de la livraison des biens au consommateur, certains professionnels mettent au point une stratégie commerciale, consistant par exemple à faire croire que la signature du bon de commande n'est pas un engagement contractuel, ou à inciter le client à accepter la réalisation anticipée des travaux avant la fin du délai de rétractation, contre des conditions tarifaires plus avantageuses.

Par ailleurs, bien que la pratique du versement d'une contrepartie (chèque d'acompte, fourniture de RIB, par exemple) avant la fin d'un délai de 7 jours à compter de la signature du contrat s'atténue, il ressort de l'enquête que lorsqu'elle est mise en œuvre, cette pratique est souvent liée à celle consistant à commencer les travaux avant la fin du délai de rétractation sans demande expresse des consommateurs.



© goodluz Fotolia.com



Tromper le consommateur dans le but de faire signer rapidement un contrat

L'enquête a également révélé l'usage fréquent de pratiques commerciales trompeuses voire agressives, qui ont toutes pour objectif de capter l'attention du client et gagner sa confiance, afin d'aboutir à la signature rapide du contrat avec ce dernier. Elles concernent :

➤ La présentation de la société

Certaines entreprises se choisissent un nom de société qui masque leur objet commercial. Ces dénominations peuvent prêter à confusion, car proches d'acronymes de sociétés connues, d'agences nationales reconnues dans le secteur du logement ou de l'immobilier, ou encore de labels. Ces opérateurs peuvent aussi utiliser, dans le même objectif, des noms composés de 3 ou 4 mots, permettant de présenter aisément ces structures comme des organismes publics ou professionnels, en relation avec le développement durable, l'efficacité énergétique ou thermique et la protection de l'environnement. Sont ainsi fréquemment employés des termes tels qu'« agence », « contrôle » ou « commission ». Des campagnes publicitaires par courrier avec en-tête « bleu, blanc, rouge » sont aussi régulièrement identifiées pour promouvoir l'isolation à 1€, permettant ainsi de rassurer le consommateur.

D'autres structures se présentent avantageusement (« leader » du secteur, « 20 ans de réalisation », « artisan », labellisée « RGE ») ou mettent en avant des partenariats fictifs (avec des collectivités locales, par exemple). Les démarchages téléphoniques effectués pour obtenir un rendez-vous avec le consommateur proposent ainsi des audits énergétiques gratuits, ou font part d'une démarche mandatée par une institution publique, telle que la préfecture, la mairie, l'ADEME ou le Ministère de la transition écologique et solidaire.

Enfin, il a été constaté une nouvelle pratique consistant en la création d'entités revendiquant un caractère associatif, mais dont l'objet commercial est occulté. Ces structures proposent, par exemple, de l'appui juridique à des consommateurs ayant connu des déconvenues, les conduisant à se réengager dans de nouveaux travaux coûteux.

➤ L'argumentaire de vente

Les pratiques trompeuses mises en œuvre sont diverses. Certains professionnels :

- mettent en avant le caractère obligatoire de l'intervention (certains professionnels avancent le risque d'une taxe écologique ou d'une pénalisation dans le cadre d'un système de « bonus-malus », si les consommateurs refusent d'investir dans des équipements peu économes),

- dissimulent la portée de l'engagement (par exemple, le commercial peut indiquer à tort que la signature des documents ne vaut pas commande, car une commission doit examiner l'éligibilité du projet, en général dans un délai de plus de 14 jours de manière à dépasser le délai de rétractation),

- présentent des produits qui ne sont pas ceux étant effectivement commercialisés (les photographies fournies sont celles d'autres produits, les produits sont soi-disant « fabriqués en France »),

- remettent une facture avec une description très succincte des travaux, ce qui obère l'obtention du CITE par le client. Ils peuvent vendre des équipements non-éligibles, ou éligibles au crédit d'impôt mais à des prix prohibitifs, tandis que les prix des autres équipements sont minimisés,

- proposent la prise en charge de toutes les démarches administratives relatives aux déclarations de travaux mais ne s'en chargent pas dans les faits, faisant supporter au particulier le risque d'une future remise en état exigée par la mairie,

- proposent des programmes « ambassadeurs » laissant penser au particulier que l'offre est présentée à un nombre restreint de consommateurs et qu'elle lui permet, sous réserve d'une signature immédiate, de bénéficier d'un tarif préférentiel. Or, les programmes sont en réalité identiques à l'offre habituelle de la société et aucun avantage financier ne lui est réellement accordé,

- surévaluent les économies qui seront réalisées (rendement effectif des installations en termes d'impact sur la facture d'énergie) et cachent les frais à envisager, tels que les frais d'utilisation du réseau d'électricité ou ceux nécessaires au remplacement des pièces.

L'enquête a également confirmé la tendance de certains professionnels du secteur consistant à échanger les fichiers-clients, permettant à des sociétés de proposer une amélioration des équipements précédemment posés par une autre entreprise. De même, se développent des offres de reprise de garantie des matériels ou des rachats de crédits, à condition que le consommateur signe un nouveau bon de commande.

Enfin, une nouvelle pratique a été relevée de la part d'une entreprise de service après-vente de panneaux photovoltaïques, laquelle avait pour habitude de présenter ses prestations de réparation comme étant prises en charge soit par EDF, soit par l'assurance du particulier. Or, dans de nombreux cas, la prise en charge des frais était refusée après réception de la facture de réparation.

Les règles applicables au crédit affecté¹ ne sont pas respectées...

Afin de financer les travaux de rénovation énergétique ou les équipements afférents, les professionnels peuvent proposer aux consommateurs une solution de financement, via la souscription d'un crédit à la consommation auprès d'un établissement de crédit. Dans ce cadre, les contrôles ont mis en évidence des pratiques frauduleuses persistantes visant à dissimuler au consommateur l'étendue des engagements financiers générés par la souscription du crédit, ou à contourner les dispositions spécifiques du code de la consommation relatives au crédit affecté.

La DGCCRF a plus précisément constaté les manquements suivants :

- le non-respect des règles visant à assurer la bonne information du consommateur : il a été constaté l'absence récurrente de remise au consommateur de la fiche d'information précontractuelle, ainsi que le défaut de transmission de l'offre préalable de crédit et des exemplaires de contrat de crédit. Le manque d'information et d'explication sur le crédit de la part des vendeurs a été également relevé à de multiples reprises.
- Il arrive également que le consommateur contracte un crédit sans en avoir conscience, en signant de nombreux documents, parfois présentés par les professionnels comme des études de faisabilité. L'organisme financeur n'informant de l'octroi du crédit que le professionnel qui réalise les travaux, le consommateur n'est pas alerté qu'un crédit a été souscrit à son insu.
- les pratiques visant à contourner les dispositions plus protectrices du Code de la consommation en matière de crédit affecté, telles que la mention, sur le bon de commande ou le contrat de vente, d'un paiement comptant alors que les travaux sont en réalité financés à l'aide d'un crédit.
- la falsification par le vendeur de l'étude de solvabilité à laquelle sont tenus les établissements de crédit (réduction des charges réelles du ménage et surévaluation des ressources) afin de favoriser l'acceptation du contrat de crédit et pouvant conduire à une charge financière trop lourde pour les ménages.
- Les fausses allégations d'autofinancement de l'opération de vente et de crédit développées par certains professionnels (surestimation des économies d'énergies et des crédits d'impôts pouvant être mobilisés)
- le déblocage de fonds destinés à l'entreprise par l'établissement de crédit, alors que les travaux ne sont pas entièrement finalisés ou fonctionnels.

... ainsi que d'autres dispositions du Code de la consommation

D'autres manquements ont pu être relevés lors de l'enquête, tels que la modification au moment de la visite dans le logement des caractéristiques des matériels commandés lors d'une foire ou d'un salon, l'absence d'informations sur la garantie légale de conformité, le non-respect des dispositions relatives à la disponibilité des pièces détachées. En outre, il a pu être relevé l'absence de communication des coordonnées du médiateur de la consommation, de certaines mentions légales sur les sites internet des sociétés concernées, de communication de l'attestation d'assurance responsabilité civile décennale, et de mentions quant au recours à la sous-traitance, etc. La DGCCRF porte par ailleurs une attention particulière aux fraudes aux certificats d'économie d'énergie dans le cadre du dispositif « isolation des combles à 1€ ».

Un plan pluriannuel pour limiter les pratiques préjudiciables aux consommateurs, aux professionnels respectueux de la réglementation et à la dépense publique

Ainsi, l'enquête de la DGCCRF a mis au jour de nombreuses pratiques commerciales préjudiciables aux ménages qui ont contracté un crédit, afin de financer les équipements de rénovation énergétique. La forte médiatisation d'exemples de fraudes dans ce secteur, qui requiert par ailleurs des connaissances techniques et administratives, a créé un sentiment de méfiance vis-à-vis de toutes les entreprises œuvrant dans ce domaine, au détriment des professionnels qui respectent la réglementation et les règles de l'art en matière de travaux. Afin de faire cesser les comportements nuisibles aussi bien aux consommateurs qu'aux professionnels, ainsi qu'à la bonne utilisation des deniers publics puisque les fraudes dans le secteur conduisent à détourner l'utilisation des aides en matière de rénovation énergétique, la DGCCRF a mis en place un plan de surveillance pluriannuel renforcé sur ce secteur. Un accroissement des contrôles et une large campagne de communication grand public portant sur les réflexes à adopter et les conseils de vigilance à

¹ Le crédit affecté est une catégorie de crédit à la consommation (entre 200 et 75 000 €) visant exclusivement à financer un achat précis, fixé dans l'offre de crédit. Les dispositions réglementaires relatives au crédit affecté protègent le consommateur, le contrat de vente et le contrat de crédit affecté sont en effet interdépendants.

suivre dans le cadre de travaux de rénovation énergétique sont par ailleurs programmés. Enfin, les enquêteurs ont mobilisé de nouvelles procédures pénales permettant d'améliorer la réponse répressive. Plusieurs régions ont en effet mis en œuvre la saisie pénale, notamment sur les biens de gérants de sociétés peu scrupuleuses dans les Hauts-de-France et en Auvergne-Rhône-Alpes, pour des montants pouvant atteindre plus d'un million d'euros.

Cible	469 établissements visités 1 999 actions de contrôle	Taux d'anomalies relevé : 56 % 234 avertissements 74 injonctions administratives 180 procès-verbaux pénaux 74 procès-verbaux administratifs	Résultats
-------	---	--	-----------

► Liens utiles :

[Les pratiques commerciales trompeuses dans le secteur de la rénovation énergétique](#)

[Les pratiques commerciales trompeuses](#)

[Le contrat](#)

[Les délais de réflexion ou de rétractation](#)