

## ALERTE ARNAQUES ENERGIES RENOUVELABLES

La direction départementale de la protection des populations du Puy-de-Dôme (DDPP63) informe les consommateurs du département :

Depuis quelques mois et de manière croissante, nous enregistrons des **plaintes relatives à des arnaques** concernant la vente de **systèmes et d'équipements liés aux énergies renouvelables** : installation d'éoliennes, pose de panneaux solaires (photovoltaïques), mise en place de pompes à chaleur et autres systèmes d'échanges calorifiques.

Le **public visé** à l'heure actuelle est surtout constitué par des propriétaires de pavillons, dans des quartiers résidentiels ou des lotissements, souvent des personnes âgées, mais pas uniquement.

Les auteurs de ces « arnaques commerciales » sont des entreprises dont le siège est situé dans un autre département, souvent en région parisienne, et/ou qui utilisent les services de sociétés de domiciliation (pas de siège social physique), et des sous-traitants pour la pose.

**Des pratiques diverses sont mises en évidence dans les dossiers des consommateurs :**

- Prise de contact pour un bilan thermique ou énergétique gratuit par un technicien, se présentant souvent comme appartenant à une entreprise affiliée à un opérateur comme EDF (exemple contrat « bleu ciel d'EDF ») ; utilisation sur les publicités et documents de logos divers tels que « Grenelle de l'environnement » censés accréditer l'entreprise, voire être « envoyé par la mairie » ;
- mise en avant d'arguments erronés tels que l'obligation de faire procéder à un bilan thermique, ou celle d'être en conformité avec la réglementation avant telle date ;
- remise de bons de commande présentée comme un dossier de candidature ;
- mise en avant d'avantages fiscaux et d'aides diverses.

L'argument clé pour inciter le consommateur à souscrire porte sur la couverture de la mise de départ et du crédit par les économies réalisées et les aides publiques (incitations fiscales notamment), ainsi que par le gain procuré par la vente d'électricité à EDF pour les équipements en petit éolien et panneaux photovoltaïques.

**Lors du démarchage à domicile, le consommateur est laissé dans le flou. Il a la conviction qu'il ne s'engage pas, mais qu'il s'agit simplement d'une étude de faisabilité.** En réalité il signe effectivement un contrat de commande, assorti dans presque tous les cas d'un contrat de crédit. Les travaux **ont souvent un coût anormalement élevé** (25000€ voire plus), le taux du crédit est également très élevé.

**Comme le consommateur ne se croit pas engagé, il n'utilise pas son droit de rétractation pour rompre les contrats signés.**

Les pratiques commerciales dénoncées dans les plaintes concernent plusieurs secteurs réglementaires :

- les dispositions sur le démarchage à domicile, sur le crédit à la consommation et notamment le crédit affecté
- les dispositions relatives aux pratiques commerciales trompeuses, voire la tromperie ou l'escroquerie (équipement non raccordé au réseau, équipement dont la pose n'est pas conforme, équipements dont les performances réelles sont très en deçà des performances annoncées, etc.).
- les pratiques commerciales agressives, voire l'abus de faiblesse.

Lors de la réalisation du chantier (quand il a réellement lieu), les règles de l'art ne sont souvent pas respectées, les ouvriers ne sont pas correctement protégés au regard des règles du code du travail, et agissent parfois sans qualification technique, et en dehors de tout contrat de travail.

**Il convient donc d'être vigilant.** Nous vous conseillons avant de signer tout contrat, d'en lire très attentivement toutes les clauses, de regarder le coût réel de ce qui vous est demandé, et qui vous engage souvent sur plusieurs années. De bien peser l'intérêt que présente pour vous cet investissement au regard du coût de la prestation. Posez-vous la question suivante : pourrais-je amortir l'installation proposée, sur quelle durée, l'installation résistera-t-elle à la durée de l'investissement ?

Pas de décision dans l'urgence ! Prenez le temps de comparez les prix de plusieurs prestataires.

En cas de doute, n'hésitez pas à **consulter avant la signature du contrat** :

- L'ADEME (agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie), <http://auvergne.ademe.fr/>, 63 bd Berthelot, 63000 CLERMONT-FERRAND, Tel : 04 73 31 52 80 , Fax : 04 73 31 52 85,
- La chambre de métiers de votre département, 17 Boulevard Berthelot 63400 Chamalières, 04 73 31 52 00
- La Direction Départementale de la Protection des Populations.

**Direction départementale de protection des populations du Puy-de-Dôme**

Service contrôle, concurrence et protection des consommateurs / Pôle régulation concurrentielle des marchés et protection économique  
Allée de Marmilhat – BP 120 – 63370 LEMPDES

Tél : 04.43 57 10 65 – Fax : 04.43 57 10 85 - courriel : [ddpp-rmpe@puy-de-dome.gouv.fr](mailto:ddpp-rmpe@puy-de-dome.gouv.fr)