



UN SERVICE PUBLIC D'INFORMATION & DE CONSEIL SUR L'ÉNERGIE
INDÉPENDANT → ET GRATUIT

Communiqué de presse : Pratiques commerciales et démarchage abusif

L'Espace Info Energie, service public d'information et de conseil sur l'énergie, ne cautionne aucun démarchage à domicile en son nom. Notre service est gratuit, neutre et indépendant.



- **Démarchage systèmes solaires** (photovoltaïques, aérovoltaique...)

Nombreux sont les particuliers qui reçoivent des **propositions commerciales soi-disant alléchantes** concernant des installations solaires photovoltaïque (production d'électricité par panneaux solaires) ou aérovoltaique (production de chaleur sous panneaux solaires). Les conseillers-ères des Espaces Info Énergie ont fréquemment l'occasion de les analyser et souhaitent **alerter sur certaines pratiques**.

Ces offres comprennent souvent un pack de panneaux solaires accompagnés d'autres éléments techniques pour **des tarifs trop élevés** pour espérer amortir le système. La promesse commerciale peut être d'annuler sa facture d'électricité grâce à la production solaire voire de se déconnecter du réseau électrique national en ajoutant des batteries, mais **l'offre est souvent associée à un crédit à taux élevé** qui fait monter le prix et désengage financièrement l'entreprise. Or, s'il est souhaitable d'utiliser le soleil pour produire de l'énergie renouvelable, cela doit se faire dans les conditions techniques les meilleures possibles et au prix du marché. Par ailleurs, il ne faut pas accepter la **livraison du matériel juste après signature car cela annule le droit de rétractation du particulier de 14 jours**.

Les installations solaires sont fiables et rentables si elles sont réalisées dans de bonnes conditions et aux bons tarifs. Il ne faut jamais signer un devis sans avoir comparé plusieurs offres. Les conseillers-ères des Espaces Info Énergie peuvent aider les particuliers à vérifier le contenu de ces propositions.

- Par précaution, avant toute signature, les particuliers peuvent contacter **l'Espace Info Énergie** le plus proche et obtenir un conseil neutre gratuit et indépendant pour les questions relatives à l'énergie dans l'habitat :

- Loire-Atlantique : 02 40 08 03 30

- Maine-et-Loire : 02 41 18 01 08

- Mayenne : 02 52 46 00 00

- Sarthe : 02 43 28 47 93

- Vendée : 02 51 08 82 27

ou [prenez RDV en ligne](#)



PARTENARIAT FINANCIER ÉTAT - ADEME - RÉGION

- **Pratiques abusives, les tendances du moment :**

- Ventilation : Certains démarcheurs prétendent la mise en place d'amendes en cas de non conformité des ventilations. C'est faux.

- Photovoltaïque : Comme évoqué plus haut, il y a une incitation très forte à l'installation de production photovoltaïque pour de l'autoconsommation. Cela peut être proposé par du démarchage à domicile, mais aussi par des sociétés nationalement connues. Ce système est rarement intéressant pour le particulier car la production n'est pas synchrone avec la consommation. Il ne peut donc pas être rentable. La baisse des factures est très réduite pour des investissements élevés.

- **Pour obtenir une information neutre et indépendante :**

[Guide ADEME sur l'électricité solaire](#)

www.photovoltaique.info : site internet neutre et indépendant, financé par l'ADEME, animé par l'association HESPUL

- **Mieux connaître les pratiques commerciales**

C'est le nom d'une plaquette de l'ADEME disponible ici :

<http://www.ademe.fr/sites/default/files/assets/documents/guide-pratique-mieux-connaître-pratiques-commerciales.pdf>

- **Que faire en cas de litige avec un professionnel ?**

Des contacts :

- Direction départementale de la protection des populations (DDPP)

<http://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Liste-des-directions-departementales-de-la-protect> Contacter le service correspondant à l'adresse du prestataire.

- Mairie

Pour faire annuler un contrat de photovoltaïque, il est des fois possible de contacter sa mairie pour faire refuser l'autorisation. Quelquefois, un monument classé à proximité est providentiel.

Il est aussi utile de s'entourer de témoin(s) lors d'une « négociation ».

- Associations de consommateurs : [L'UFC QUE CHOISIR met par exemple à disposition des lettres types pour régler les litiges.](#)

- Autres associations :

[GPPEP](#) : Groupement des Particuliers Producteurs d'Electricité Photovoltaïque

Pour mieux aider les victimes des commerciaux "indélicats" du Photovoltaïque, le GPPEP a créé un second site :

<http://victime-photovoltaique.fr>

Ce site est là pour accompagner et aider toutes les victimes d'escroqueries et d'abus commerciaux concernant les panneaux solaires.