



# Panneaux solaires : le projet, les litiges

Après une commande de panneaux photovoltaïques, les déconvenues sont fréquentes : travaux non terminés, fuites du toit, rendement annoncé surévalué, avantages fiscaux non obtenus... La réalisation d'un tel projet peut être intéressante, mais nécessite au préalable d'en examiner le coût et l'efficacité. Si des litiges surviennent, des démarches sont à préconiser.

## 1 - Préparer son projet

Lorsqu'on envisage ce type d'installation photovoltaïque, qui convertit la lumière du soleil en électricité, un point est essentiel : évaluer sa rentabilité. Au bout de combien d'années l'installation sera-t-elle rentable ? Sachant que le prix de rachat du kilowattheure par EDF baisse depuis 2011.

**C'est une information objective qui est à rechercher**, en contactant soi-même des professionnels, afin de comparer les offres et les prix. Demander des devis. Il convient de se renseigner sur la fiabilité des entreprises, de demander à voir des chantiers réalisés par elles, de vérifier leur solidité financière sur [infogreffe.com](http://infogreffe.com). Il est important également d'obtenir des entreprises intervenant sur le chantier des attestations d'assurance responsabilité civile professionnelle et décennale. Si l'entreprise a recours à des sous-traitants, cela risque d'entraîner des retards dans l'exécution des travaux et de compliquer les recours en cas de problèmes. Il est nécessaire enfin d'identifier les aides fiscales accessibles.

Sans un temps de réflexion donc, il ne faut rien signer. Les permanences consommation Familles Rurales, les Espaces Info Energie, fournissent informations et conseils. Le projet peut nécessiter une autorisation délivrée par la commune. Il convient avant de s'engager de contacter le service d'urbanisme de la commune.

Comme pour toute commande importante, sont à conserver le bon de commande et le double de tous les documents signés dont ceux concernant le crédit s'il en a été souscrit un. A la fin des travaux, s'il y a des défauts ou non-conformités, ils doivent être mentionnés par le client sur le procès-verbal de réception qu'il signe.

## 2 - Régler les litiges

**Des réglementations protectrices du consommateur existent** : En cas de démarchage, un contrat détaillé doit être remis au client, puis être signé et daté par lui. Celui-ci dispose ensuite d'un délai de rétractation de 14 jours pour revenir sur son engagement.

Si la commande est financée par un crédit, il y a un délai de rétractation de 14 jours sur le crédit. S'il s'agit d'un prêt affecté, c'est-à-dire lié à l'achat, la rétractation sur le crédit entraînera aussi l'annulation de la commande.

Dans les deux cas, le bordereau de rétractation est à renvoyer en recommandé avec avis de réception (RAR). Conserver une copie du bordereau (ou du courrier) de rétractation, ainsi que les avis d'envoi et de réception du RAR.

**En cas de retard dans les travaux, de malfaçon ou autre difficulté**, si les mails et échanges téléphoniques ne permettent pas de résoudre le problème, adressez au professionnel un courrier simple, puis une lettre de mise en demeure de le régler dans les 15 jours en RAR. Vous demanderez soit que les travaux soient effectués selon le devis, soit l'annulation du contrat. Il est important d'agir rapidement. Si vous



estimez que le bon de commande est trompeur, avertissez-en la Direction départementale de protection des populations (DDPP).

**Une permanence consommation du réseau** vous conseillera utilement dans ces démarches. En cas d'insuccès, elle relaiera vos demandes en adressant elle-même un courrier à l'entreprise. Elle y ajoutera des arguments juridiques, fondés par exemple sur des irrégularités relevées sur le bon de commande.



Attention ! En cas de litige, si les panneaux ne sont pas encore posés, refusez leur installation.

Si vous bénéficiez d'une assurance protection juridique, vérifiez si elle interviendrait pour vous défendre et prendrait en charge certains frais : expertise, honoraires d'avocat...

**La médiation** : En cas d'insuccès de ces recours, vous pourrez faire appel gratuitement à un médiateur. Si vous avez été démarché, vous saisissez la Commission paritaire de médiation de la vente directe (CPMVD). Elle rend dans le délai de 2 mois un avis, où elle recommande l'annulation du contrat, la reprise des malfaçons... Un formulaire de saisine est téléchargeable sur le site de la CPMVD.

Les assurances construction : garantie de parfait achèvement, de bon fonctionnement, décennale peuvent trouver application.

**Saisir un tribunal** : Si le professionnel ne donne pas suite aux demandes, une action en justice sera à envisager. Il sera essentiel de vous faire assister par une permanence consommation ou par un avocat. Celui-ci est obligatoire dans certains cas, mais compte tenu des sommes en jeu, ce coût est à relativiser.



[www.famillesrurales.org](http://www.famillesrurales.org)

Toute l'actualité du Mouvement