



Vente photovoltaïque - Litige et Mediateur de la Consommation

Fiche pratique publié le 06/01/2018, vu 5581 fois, Auteur : [Greenkraft expertise](#)

Les ventes abusives d'installations photovoltaïques perdurent, appuyées sur des promesses de revenus ou d'économies mensongères. Cependant, depuis le 31 octobre 2015, le consommateur peut recourir à un Médiateur de la Consommation

Depuis le décret du 31 octobre 2015, dont les dispositions retranscrivent une directive européenne, le consommateur, en cas de litige avec un professionnel, peut disposer du recours à un Médiateur de la Consommation.

Les professionnels sont tenus depuis cette date :

- de se référer à un Mediateur de la Consommation compétent dans leur branche professionnelle
- d'informer le consommateur, sur bon de commande, facture et tous documents des coordonnées du Mediateur de la Consommation de leur choix.

Une situation actuelle ambiguë:

Il faut malheureusement constater que, dans le domaine des ventes photovoltaïques, en autoconsommation ou en vente d'énergie, les professionnels n'ont, pour la plupart d'entre eux, pas encore ni appliqué ni tenu compte de ces obligations.

Il en est de même dans le domaine des installations de Pompe à chaleur.

Il est extrêmement rare de trouver un bon de commande sur lequel figure les coordonnées du Mediateur de la Consommation dont relèverait l'entreprise !

Heureusement, aux termes du Code de la Consommation, le consommateur a toujours la possibilité de saisir un Mediateur de la Consommation de son choix, mais il faut constater d'une part, qu'il est extrêmement difficile de trouver un Médiateur qui se reconnaisse compétent pour ce genre de litige, tant la réglementation propre à ce secteur d'activité est évolutive, et d'autre part, qu'il n'y a pas de procédure ni de fond national pour prendre en charge l'ouverture d'un dossier de Mediation auprès d'un médiateur !!!!

Comment surmonter ces obstacles ?

Il est possible de s'adresser à un huissier (de la plateforme nationale Medycis par exemple) , à condition de :

- Connaître parfaitement le cadre juridique , réglementaire et éventuellement technique (si

l'installation a déjà été réalisée ou entamée) du litige, afin de pouvoir informer précisément l'huissier de la nature et de la portée de votre litige.

- Faire l'avance des frais d'ouverture de dossier.
?

Connaître parfaitement le cadre juridique...

Tout d'abord, aux termes du Code de la Consommation, le consommateur ne peut faire appel à un Mediateur de la Consommation qu'après avoir, au préalable, dûment mis en demeure le professionnel de résoudre le problème auquel le dit consommateur est confronté.

La rédaction de cette **mise en demeure**, à envoyer en recommandé avec accusé de réception, doit décrire les "anomalies" et manquements identifiées dans la transaction.

Prenons quelques exemples:

Cas d'une demande d'annulation de vente immédiate (après vente abusive, forcée, abus de faiblesse..),

Il sera nécessaire d'analyser le bon de commande .et vérifier si les obligations légales sont respectées:

nom et adresse de la compagnie d'assurance Responsabilité Civile ?,

nom et adresse du Mediateur de la Consommation ?

description complète et détaillée du matériel vendu ?

définition réglementaire complète du financement ?

définition précise de la date de livraison ou d'installation. ?

Sachez qu'un recours existe même si le délai de 14 jours après commande est dépassé.

Cas d'une demande d'annulation de vente après travaux (résultats non conformes aux promesses)

L'analyse du bon de commande sera là encore nécessaire, mais il faudra également vérifier

la conformité de la facture: détails des matériels vendu (avec numeros de série !!!)

la conformité de l'operation en regard du code de l'Urbanisme. (travaux réalisés conformément à la déclaration de travaux, attestation d'achèvement et de conformité régulièrement transmise à la Maire).

Nous pouvons vous assister dans cette phase préliminaire importante.

Vous pouvez nous contacter sans engagement dans cette [boîte de dialogue](#)

Pourquoi faire l'avance des frais d'ouverture de dossier ?

La règle générale en matière de Mediation de la Consommation impose que le professionnel :

- soit affilié à une structure de Médiation de la Consommation,
- supporte les frais de Mediation.

Cependant, dans le cas(fréquent) ou le professionnel n'a pas adhéré spontanément à une structure de Médiation de la Consommation (*situation passible d'une amende de 15 000 € pour une société - voir la DDPP de votre département*), le Mediateur de la Consommation sollicité par le consommateur ne pourra engager sa démarche qu'après avoir été couvert des frais minimaux qu'il devra supporter pour établir au consommateur une **Attestation de Médiation** et le cas échéant une **Attestation de refus de Médiation**, si le professionnel refuse la médiation

Dans le cas de prêt affecté proposé à l'initiative du professionnel, (cas général), l'**Attestation de Mediation**

permettra d'informer le prêteur qu'une procédure est en cours pour un litige sérieux.

Dans le cas où le professionnel refuse toute médiation, **l'Attestation de refus de Médiation** viendra conforter un éventuel dossier d'assignation au Tribunal d'Instance.

Il est bien évident que le Médiateur saisi directement par un consommateur n'a aucune certitude qu'il sera rémunéré par le professionnel (qui a toujours la possibilité de refuser une Médiation).

Il est donc logique que le Médiateur demande une avance (modique) sur les démarches à venir.

Nous avons déjà assisté diverses victimes dans de telles conditions et nous nous tenons à votre disposition [ici](#) pour étudier sans engagement le contexte de votre situation, et vous préciser les conditions dans lesquelles votre dossier pourrait être pris en charge par les Médiateurs de la Consommation que nous avons identifié comme susceptibles de prendre en charge de tels litiges.

* * *