

# Pas de lumière sans ombre

Les panneaux solaires sont l'avenir, dit-on. Pourtant, les conditions contractuelles des installateurs donnent l'impression d'un retour vingt ans en arrière avec leurs nombreuses clauses inacceptables.

Geert Coene, Olivier Lesage, Els Niclaes et Roger Vanparrys

**C**elui qui fait poser des panneaux solaires sur son toit vise avant tout le rendement, tant technique que financier. Et les installateurs ne se privent pas de faire miroiter de très jolis chiffres pour convaincre de franchir le pas.

Mais quels sont vos droits en cas de contestation avant, pendant et après la pose ? Dans ce domaine, mieux vaut assurément se méfier des apparences... Bien sûr, un bon contrat ne vous donnera aucune garantie de bonne installation, mais il renforcera votre position en cas de problème avec l'installateur.

## Informations souvent insuffisantes

Celui qui passe commande pour l'installation de panneaux solaires conclut en fait un contrat d'entreprise, lequel est régi par les règles du code civil et par la loi sur les pratiques de marché, anciennement appelée loi sur les pratiques du commerce.

## NOTRE ENQUÊTE

### Les conditions contractuelles sous la loupe

À l'automne 2010, nous avons invité différents installateurs de panneaux solaires à nous remettre un devis pour 4 habitations de référence dans 4 villes, en l'occurrence Ostende, Kraainem, Arlon et Alleur. Au total, 22 installateurs nous ont remis une offre complète que notre équipe juridique a ensuite épluchée et évaluée. En même temps, notre équipe juridique en a aussi profité pour analyser les offres de sociétés ou installateurs proposant une aide financière dans le cadre de la pose de panneaux solaires.

**UN BON CONTRAT RENFORCERA VOTRE POSITION EN CAS DE PROBLÈME AVEC L'INSTALLATEUR**

Selon cette dernière, toute entreprise est tenue de communiquer au consommateur, au plus tard à la conclusion du contrat, mais aussi déjà avant, toutes les informations utiles sur les principales caractéristiques du produit et les conditions de vente.

Or, d'après notre enquête parue dans notre revue Test-Achats du mois dernier, de nombreux installateurs n'informent pratiquement pas voire pas du tout leurs clients, dans leurs devis, sur des points importants comme l'orientation des panneaux et l'impact de celle-ci sur le rendement, ni sur d'éventuelles modifications à apporter à l'installation électrique. Les installateurs ne renvoient aussi que trop rarement à la consommation annuelle d'électricité comme point de départ pour le nombre de panneaux. Enfin, ils avancent certes plusieurs garanties

## DEVOIR PAYER LA TOTALITÉ DE LA FACTURE AVANT L'INSTALLATION N'EST PAS NORMAL

(par. ex sur les panneaux et l'onduleur), mais ne les expliquent pas toujours.

Après les devis, viennent les contrats et les conditions générales. Et que constatons-nous ? Que certains imposent des conditions interminables, tandis que d'autres se contentent de quelques lignes au bas du bon de commande. ▶

### COMMENT LIRE LE TABLEAU ?

■ **Durée de la garantie** En années. F: l'installateur renvoie à la garantie du fabricant (sans en préciser la durée ou la teneur); n.: l'installateur ne donne aucune garantie sur son propre travail.

■ **Délai d'installation** L'installateur donne-t-il un délai de livraison contraignant ou reste-t-il vague ?

■ **Informations sans engagement** Le vendeur avance-t-il qu'il ne sera pas tenu par le délai de livraison et/ou les informations sur le rendement à attendre ?

■ **Rejet de responsabilité** Le vendeur déclare-t-il qu'il ne pourra pas être tenu responsable d'un retard de livraison, des dommages, d'un rendement insuffisant, etc. ?

## INSTALLATEURS DE PANNEAUX SOLAIRES ET CONDITIONS CONTRACTUELLES

Installateur et domicile	Durée de la garantie			Appréciation juridique des conditions									
	Sur les panneaux	Sur l'onduleur	Sur le travail	Délai de livraison	Modification unilatérale (du prix)	Informations sans engagement	Acomptes	Transfert de risque	Respect de la garantie légale	Tribunal compétent	Rejet de responsabilité	Pénalités éventuelles	Appréciation globale
<b>ACDC-elec</b> Auferghem	F	F	n.	-	+	□	+	-	-	-	-	-	□
<b>ACR belgium</b> Loppem	10	10	10	-	+	□	-	□	+	+	+	+	□
<b>Quantumsolar</b> Torhout	5	5	10	-	+	□	-	□	+	+	+	+	□
<b>Sanisolar</b> Gavere	5	10	10	-	-	-	-	□	+	+	+	+	□
<b>Solar center</b> Assebroek	10	5	10	-	+	□	+	□	+	-	+	-	□
<b>AVDE</b> Jette	5	10	10	-	□	□	-	-	-	-	-	-	-
<b>Clemaco trading</b> Ostende	F	F	n.	-	+	□	-	-	-	-	-	-	-
<b>Ecosolis</b> Liège	10	10	n.	-	+	□	-	□	+	-	-	-	-
<b>Idévy</b> Virton	5	5	10	-	+	□	-	-	-	+	-	-	-
<b>Jaumotte dominique</b> Attert	5	5	1	+	+	-	-	-	-	+	-	+	-
<b>Leonard geothermie</b> Neufchâteau	F	F	n.	-	+	□	-	□	+	+	+	+	-
<b>Poweco</b> Heppignies	5	7	10	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-
<b>Renove-electric</b> Ganshoren	10	5	10	-	+	□	-	-	-	+	-	-	-
<b>Solic</b> Alleur	5	10	n.	-	+	□	-	□	+	-	-	-	-
<b>SRM</b> Seraing	10	10	2	-	+	□	-	+	+	+	+	+	-
<b>Belpower</b> Bruxelles	F	F	n.	-	-	□	-	-	-	+	-	-	●
<b>Natural energy</b> Marche-en-Famenne	10	5	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	●
<b>Serasol</b> Grivegnée	10	10	2	□	+	□	-	-	-	-	-	-	●
<b>Solar total</b> Hasselt	5	5	n.	+	-	-	-	-	-	-	-	-	●
<b>Soleris</b> Liège	5	5	n.	+	-	-	-	-	-	-	-	-	●
<b>Sunelec</b> Liège	5	5	n.	-	+	□	-	-	-	+	-	-	●
<b>Twenergy sun tile</b> Beerse	F	F	n.	-	-	□	-	-	-	-	-	-	●

## TIERS INVESTISSEURS

## Soutien financier à la pose, voire... installation gratuite ?

Certaines sociétés proposent non seulement d'installer des panneaux, mais aussi d'en supporter les frais pour vous. Elles vantent alors leurs propositions en parlant "d'installations photovoltaïques sans investissement" ou "d'installations gratuites".

■ Ces sociétés sont parfois appelées "tiers investisseurs". Nous avons rencontré, lors de notre enquête, des noms comme Ecosolis, Solic, Alma Terra et Concept'Eco Energy, exclusivement actifs en Wallonie. En Flandre, ce genre d'offre a pour ainsi dire totalement disparu. Une situation qui peut s'expliquer par la baisse constante des certificats verts pour l'électricité produite - un subsidie des régions - depuis un petit temps déjà. Ce sont notamment ces certificats que les sociétés, pendant une durée déterminée de 10 ou 15 ans par exemple, exigent en échange de leur soutien financier au client.

## Souvent sensiblement plus cher

■ Dans de nombreux cas, le client doit malgré tout d'abord assurer lui-même le financement, en général avec un emprunt. Ce sera le cas avec Ecosolis et Solic, ce dernier proposant deux formules : Solcat et Sunfreeconcept. Seule la formule Sunfreeconcept vous autorise aussi à puiser dans vos propres fonds. Par la suite, les sociétés vous avancent de l'argent pour que vous ne passiez jamais sous zéro sur le compte. Leur offre vaut-elle la peine ?

■ Selon nos calculs, la formule de Solic et la formule Solcat d'Ecosolis reviennent au final 15 à 20 % plus cher que si vous faisiez procéder à l'installation en gestion propre.

■ Avec la formule Sunfreeconcept, vous ne perdez rien et pouvez même en retirer quelque chose.

■ Alma Terra lie totalement le client avec, notamment, un prêt. Cette société s'approprie tous les certificats verts, les primes et l'avantage fiscal et ce, sur toute la durée. Au final, Alma Terra perçoit le double des frais d'installation.

■ Chez Concept'Eco Energy, notre enquêteur n'a pu obtenir qu'une belle brochure, mais pas de devis digne de ce nom (seulement un e-mail).

■ Hormis avec la formule Sunfreeconcept, le soutien financier à la pose de panneaux



solaires n'apparaît pas d'emblée très intéressant. Mieux vaut financer vous-même l'installation, au besoin avec un emprunt. Avec un "prêt vert", une mesure provisoire qui courra encore jusque fin 2011, vous bénéficierez d'une réduction de 1,5 % sur les intérêts (à charge des autorités) de même que d'un avantage fiscal (40 %) avec les intérêts payés. Grâce à un tel prêt, vous ne paierez bien souvent pas plus que si vous utilisiez votre propre épargne. Au contraire, un prêt vert sera parfois plus intéressant. Un prêt hypothécaire vert peut parfois même être encore plus avantageux grâce aux déductions fiscales.

■ Reste toutefois le fait que certains consommateurs n'ont parfois tout simplement pas l'argent et ne peuvent pas ou ne veulent pas emprunter, par ex. en raison de leur âge déjà avancé. Dans ce cas, il s'agit alors de s'interroger sur l'avantage de l'électricité produite, même si le "tiers investisseur" emporte la majorité des profits.

## Anguilles sous... panneaux

■ Notre enquête nous a appris que les sociétés qui proposaient un soutien financier à la pose facturaient leurs panneaux plus chers que ce que demandent en moyenne les autres installateurs, sans aide financière.

■ Bien souvent, le client doit malgré tout contracter un emprunt. La société avance alors chaque fois les frais de manière à ce qu'il puisse rembourser son emprunt. Selon ce que nous avons lu dans certaines conditions générales, le client n'a toutefois aucune certitude de recevoir assez d'argent à temps, par ex. parce qu'un nombre suffisant de certificats verts doivent d'abord être vendus. De plus, certaines sociétés se réservent le droit de payer moins pour les certificats verts, de réclamer une commission - sans la spécifier - ou d'abaisser le montant des versements en raison d'une éventuelle perte de rendement - sans autre précision - des panneaux. Rien ne dit donc que le client ne devra pas de temps à autre y aller de sa poche ou ne recevra pas moins, au final, que ce qu'il devra rembourser !

■ Enfin, se pose la question de savoir ce qui se passera si la société qui finance vos panneaux fait par exemple faillite ou si vous vendez entre-temps votre maison. Solic exige ainsi dans ce dernier cas une indemnité égale à deux ans de certificats verts...

■ En résumé, cette main tendue pour le financement ne vous sera que trop rarement bénéfique.

► Nous n'avons du reste pas pu retrouver les conditions sur leurs sites Internet, ou du moins très difficilement.

Il arrive même que les conditions particulières sur le bon de commande contredisent les conditions générales. Vous l'aurez compris, il n'est pas simple de s'y retrouver. D'une manière générale, moins il y aura de conditions, mieux ce sera pour le consommateur.

### Au bon vouloir des installateurs

Tout client aime que l'installation se fasse rapidement, d'autant que les primes, en Flandre par exemple, sont appelées à diminuer systématiquement. Plus vite les panneaux produiront de l'électricité, plus vite il pourra donc réduire sa facture d'électricité. Malheureusement, 3 vendeurs à peine sur 22 indiquent un délai de livraison contraignant. Les autres refusent d'être tenus à une date.

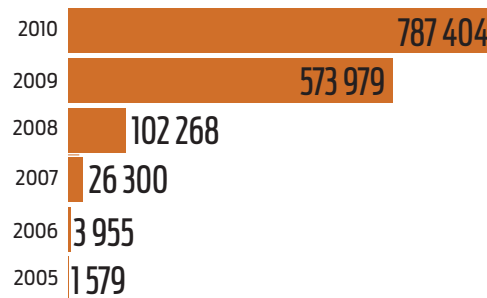
Pourtant, le délai de livraison et son respect sont essentiels dans un contrat. Certains attendent la commande pour, seulement ensuite, donner un délai de livraison, prenant ainsi le client en otage et enfreignant en outre la loi, ce qui est inacceptable.

Sachez que si aucun délai n'est indiqué, il existe toutefois ce que l'on appelle la notion de "délai raisonnable". Si vous estimez que celui-ci est dépassé, vous pouvez mettre l'installateur en demeure d'exécuter les travaux dans un délai déterminé. S'il ne réagit pas, vous avez le droit de rompre le contrat et d'exiger le remboursement des acomptes versés. Vous pourrez en outre aussi exiger des dommages et intérêts, notamment pour la production d'électricité perdue et les certificats verts non obtenus.

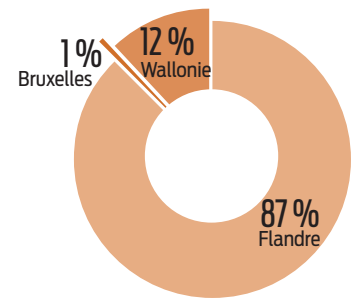
Il n'est pas non plus acceptable qu'à la conclusion d'un contrat, l'installateur se contente de

## PANNEAUX PHOTOVOLTAÏQUES EN BELGIQUE\*

### ÉVOLUTION DE LA PUISSANCE TOTALE INSTALLÉE



### RÉPARTITION ENTRE LES 3 RÉGIONS EN 2010



\* sur la base de la puissance cumulée en kilowatt crête (kWc)

Source: APERE

considérer celui-ci comme une offre sans engagement de sa part. Pourtant, ce genre de clause n'est pas rare dans le chef des installateurs de panneaux solaires.

Certains vont même jusqu'à se réserver la possibilité de relever le prix après la signature du contrat ! C'est inacceptable et contraire à la loi (sur les pratiques de marché).

On est en outre raisonnablement en droit de s'attendre à ce qu'un installateur ne fixe son prix qu'après une étude minutieuse. Un conseil : faites indiquer explicitement dans le contrat que le prix est ferme et définitif.

Enfin, si les installateurs font miroiter des rendements élevés, ils se gardent bien d'en parler dans leurs conditions générales, ce que nous désapprouvons. Un vendeur ne peut pas inciter un client à signer un contrat sur la base d'informations incorrectes ou présentées de manière trompeuse. Il devrait même y avoir une compensation lorsque le rendement avancé n'est pas atteint.

### Acomptes exagérés

La pose de panneaux solaires représente rapidement un investissement de plusieurs (dizaines de) milliers d'euros. La plupart des installateurs demandent 90 % de la facture totale avant

même que les panneaux ne soient sur le toit.

Autant dire que le client a, de cette manière, déjà payé la quasi-totalité de la facture avant même de savoir si son installation fonctionne correctement. Il perd donc un moyen important d'obliger son installateur à respecter ses engagements en temps et en heure.

Cela dit, un client peut légalement suspendre le paiement tant que le vendeur ne remplit pas, ou du moins pas correctement, son engagement. Mais s'il a déjà tout payé à l'avance, il ne pourra que difficilement obliger l'installateur à achever les travaux et encore moins obtenir une compensation pour le manque à gagner lié aux certificats verts et à la production d'électricité. Une clause obligeant le client à s'acquitter de la totalité de la facture au moment de l'installation est selon nous totalement inacceptable.

Un installateur ne devrait pas pouvoir exiger plus de 15 % d'acompte. De plus, le paiement de la dernière tranche de 25 % (au moins) ne devrait avoir lieu qu'une fois l'installation testée, contrôlée et réceptionnée. Seuls Solar Center et A.C.D.C. satisfont à ce point. Chez A.C.D.C., le client ne doit payer la dernière tranche de... 50 % qu'une fois l'installation contrôlée ! Beaucoup feraient assurément bien de s'en inspirer.

Les installateurs ont par ailleurs encore souvent tendance à faire supporter tous les risques par le client dès la conclusion du contrat, alors qu'ils conservent le droit de propriété sur les panneaux tant que tout n'a pas été payé.

Si nous n'avons rien contre ce dernier point, le risque pourrait néanmoins aussi ne passer au client qu'une fois les panneaux sur le toit. Cela éviterait au client de devoir payer d'éventuels dommages aux panneaux lorsqu'un installateur les laisse traîner indéfiniment sur le chantier.

### Garantie : à chacun sa version

L'installateur doit intervenir pour les

## PERMIS OU PAS PERMIS ?

### Demandez à votre commune

■ La pose de panneaux solaires sur un toit plat ou incliné ne nécessite généralement pas de permis de construire, sauf dispositions de lotissement, plan particulier d'aménagement, plan d'exécution spatiale ou encore dispositions pour bâtiments d'intérêt historico-culturel protégés.

■ Demandez donc toujours à votre commune s'il existe des dispositions spécifiques pour les panneaux solaires et/ou si vous devez en signaler la pose.

## LA MOITIÉ DES INSTALLATEURS N'OFFRENT PAS DE GARANTIE SUR LEUR TRAVAIL



## ASSURANCE

## Avec votre assurance incendie

■ Les dommages aux panneaux solaires et le vol sont généralement couverts par l'assurance habitation (vol compris), mieux connue comme étant l'assurance incendie. Ne signez donc pas une assurance complémentaire pour panneaux solaires sans réfléchir. Vous n'en aurez bien souvent pas besoin.

■ Vous voulez avoir tous vos apaisements ? Prenez contact avec votre assureur et faites reprendre explicitement vos panneaux solaires dans la liste des éléments couverts par votre assurance habitation (comme partie de la maison ou du mobilier).



▶ défauts aux panneaux ou à l'onduleur qui se manifestent après la pose, de même que pour les problèmes lors de la pose même. En tant que client, vous pouvez invoquer dans ce cas la garantie légale contraignante à l'achat de biens de consommation.

Si des défauts apparaissent dans les 2 ans après l'installation, vous aurez alors droit en principe à une réparation ou un remplacement gratuit(e) des panneaux et/ou de l'onduleur. Si la panne ne peut pas être réparée, une

## LA RÉPARATION DES DÉFAUTS APPARAISSANT DANS LES 2 ANS APRÈS LA POSE EST GRATUITE

compensation pourra être accordée ou le contrat dissous.

La garantie légale perdra toutefois de son poids après les six premiers mois, en ce sens que ce sera à vous, à compter de ce moment-là, de démontrer que le défaut existait déjà à la livraison. Si l'installateur est de mauvaise foi, vous devrez au besoin vous tourner vers le juge et démontrer, à la lumière d'une expertise, que le défaut existait effectivement déjà à la livraison. Vous aurez du reste toujours au moins 2 mois pour signaler le défaut après l'avoir constaté.

Une fois la période de garantie légale expirée, les règles ordinaires en matière de contrat s'appliqueront et vous pourrez toujours exercer un recours pour les vices cachés graves déjà présents au moment de l'installation.

Malgré le caractère contraignant de la garantie légale, celle-ci est bafouée dans plus de la moitié des contrats. Soit le vendeur dit appliquer uniquement la garantie d'usine et non la garantie légale, soit il vide la garantie de sa substance en accordant notamment des délais ridiculement courts au client pour introduire une plainte ou en le privant de la possibilité d'exiger des dommages et intérêts.

Certains osent même écrire dans leurs

## PLUS D'INFOS

> Enquête auprès des installateurs de panneaux solaires : Test-Achats 554 de juin 2011

> Économies d'énergie, mettez votre maison au vert : B&D 209, mars/avril 2010

> Notre guide-impôts 2011

conditions générales que le client sera supposé avoir accepté les panneaux dès que ceux-ci auront été posés sur son toit et qu'il n'aura pas protesté immédiatement. Comme s'il pouvait voir au premier regard que les panneaux sont conformes ou pas...

### Le client en position de faiblesse en cas de contestation

La majorité des vendeurs promettent des rendements au zénith, mais s'empressent aussitôt de décliner toute responsabilité. Plusieurs installateurs ne reconnaissent ainsi une responsabilité qu'en cas de faute intentionnelle ou grave, ce qui n'est jamais facile à prouver.

Par contre, de nombreux installateurs prévoient de lourdes pénalités, disproportionnées et injustifiées, si un client ne respecte pas une de ses obligations, par ex. s'il annule la commande ou n'effectue pas les paiements dans les délais. Pour mieux se couvrir encore, près de la moitié des contrats stipulent aussi que les éventuels litiges seront tranchés exclusivement par le tribunal du siège du vendeur. Aucun choix n'est dans ce cas laissé au consommateur. Une fois de plus, c'est donc l'installateur qui peut décider de tout. ■

## NOS EXIGENCES

## Des contrats clairs

■ Nous avons reçu jusqu'à présent peu de plaintes pour des pratiques malhonnêtes d'installateurs de panneaux solaires. Néanmoins, nous devons aussi constater que ces sociétés, avec leurs bons de commande, leurs contrats et leurs conditions générales, se couvrent à l'extrême aux dépens du consommateur. Elles se refusent ainsi pour la plupart à donner des délais de livraison contraignants, se réservent le droit de modifier leurs prix, déclarent leur offre sans engagement, demandent d'énormes acomptes et transfèrent rapidement le risque au client. Même la garantie légale est bafouée. Nous plaçons pour un contrat -type qui garantirait au consommateur un traitement transparent, correct et honnête. Histoire que les installateurs n'avancent pas uniquement de beaux rendements, mais aussi des conditions équitables et équilibrées.



### Tout sur les panneaux solaires

👉 Vous avez une question technique, financière ou juridique sur les panneaux solaires ? Consultez notre dossier et soyez parfaitement armé au moment de négocier avec l'installateur

[www.test-achats.be/panneauxsolaires](http://www.test-achats.be/panneauxsolaires)