Panneaux solaires et pompes à chaleur : nombreux manquements constatés

Plus de 90 % des entreprises contrôlées en infraction



Une vaste enquête du SPF Economie met en lumière des manquements fréquents dans le secteur des panneaux solaires et des pompes à chaleur. Si les contrôles révèlent une marge d'amélioration importante, ils ont également permis de sensibiliser les entreprises à leurs obligations et de renforcer la protection des consommateurs.

L'Inspection économique du SPF Economie a mené, pour la première fois, une enquête générale auprès d'installateurs de panneaux solaires et de pompes à chaleur. Réalisée entre avril 2025 et mars 2026, cette campagne de contrôle visait à vérifier le respect des principales obligations légales applicables au secteur, telles que :

- les informations précontractuelles ;
- la garantie légale ;
- les devis et bons de commande ;
- la transparence des sites internet ;
- l'inscription à la Banque-Carrefour des Entreprises (BCE) ;
- les règles relatives au crédit à la consommation.

Sur les 145 entreprises contrôlées, 133 présentaient au moins une infraction. Dans la grande majorité des cas, les irrégularités ont donné lieu à un avertissement, accompagné d'explications sur la réglementation afin de permettre aux entreprises de se mettre rapidement en règle.

Contrats et garantie légale : les points noirs

Les manquements les plus fréquents portent sur les documents remis aux consommateurs et sur le respect de la législation en matière de garantie légale.

Plus de 8 entreprises sur 10 (85,32 %) ne respectaient pas les obligations liées au devis et au bon de commande, notamment en ce qui concerne les délais de livraison ou la durée des travaux, la signature du vendeur ou le solde à payer.

L'enquête montre également que les règles relatives à la garantie légale restent insuffisamment respectées. Dans de nombreux cas, les consommateurs n'étaient pas correctement informés de leurs droits ou étaient confrontés à des clauses contractuelles susceptibles de limiter la garantie légale prévue par la loi.

En revanche, peu d'infractions ont été constatées concernant l’inscription à la Banque-Carrefour des Entreprises, le respect des règles relatives au crédit à la consommation et la prévention du blanchiment.

Guider pour mieux protéger

Au-delà des contrôles, cette campagne avait également un objectif pédagogique. Les agents de l’Inspection économique ont accompagné les entreprises en leur fournissant des explications concrètes sur leurs obligations légales. Cette approche vise à améliorer durablement les pratiques du secteur, au bénéfice tant des entreprises que des consommateurs.

L'enquête met également en évidence le fait que les acomptes restent largement pratiqués, même si près de 6 entreprises sur 10 proposent une formule sans acompte. Le SPF Economie rappelle aux consommateurs qu'ils ont intérêt à comparer les offres, à vérifier soigneusement le contenu des devis et des contrats avant de s'engager et à conserver tous les documents relatifs à leur achat. Il est également recommandé de limiter le montant de l’acompte et d’étaler les paiements en fonction de l’avancement des travaux.

"La transition énergétique repose aussi sur la confiance des consommateurs. En veillant au respect des règles et en accompagnant les entreprises vers une meilleure conformité, nous contribuons à rendre le marché plus transparent et plus fiable pour tous. Le SPF Economie poursuivra ses actions de contrôle et de sensibilisation afin de favoriser des pratiques commerciales loyales et de garantir une protection élevée des consommateurs dans un secteur en pleine évolution."

Etienne Mignolet, porte-parole du SPF Economie

22 octobre 2026

Contact

Contact Center
Tel: 0800 120 33
Fax: 0800 120 57
info.eco@economie.fgov.be

Etienne Mignolet (FR)
Seulement pour les journalistes
Tel : +32 2 277 86 74
Gsm : +32 486 39 38 91
press@economie.fgov.be

Lien vers cette page

https://news.economie.fgov.be/273085-panneaux-solaires-et-pompes-a-chaleur-nombreux-manquements-constates/

