



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

GDF

Question écrite n° 32401

Texte de la question

M. André Wojciechowski attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé de l'industrie et de la consommation sur les méthodes musclées de Gaz de France. Surfacturation, ventes forcées, la libération du marché a amené une agressivité commerciale qui est loin de la déontologie que l'on connaissait à ce fournisseur d'énergie. Les plaintes reçues par le médiateur de Gaz de France ont quadruplé l'an passé. Il lui demande ce qu'il entend mettre en place afin de protéger mieux et plus les consommateurs.

Texte de la réponse

La situation évoquée a été soulevée par les services de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) auprès de Gaz de France-Suez, qui s'est engagé à améliorer cette situation. S'agissant des questions de facturation, les difficultés rencontrées portent essentiellement sur les factures intermédiaires, c'est-à-dire qui ne font pas l'objet d'un relevé de la part du gestionnaire du réseau de distribution (GRD). Afin de réduire le nombre de plaintes liées à ces factures estimées, GDF-Suez va indiquer sur ses factures intermédiaires, début 2009, les index de consommation estimés ce qui permettra aux consommateurs de vérifier si ces chiffres sont proches de ceux affichés sur leur compteur. En cas de différence sensible, le consommateur pourra transmettre ces index, grâce au service « ma relève » mis en place par GDF-Suez, ce qui leur permettra d'être facturés sur la base d'une consommation réelle et non estimée. S'agissant des pratiques de vente forcées, GDF s'est engagé à remédier à ces dysfonctionnements. À cet égard, l'article 89 de la loi de modernisation de l'économie du 4 août 2008 vient de modifier le dernier alinéa de l'article L. 121-87 du code de la consommation, qui porte sur les modalités de confirmation de l'offre en protégeant les consommateurs des pratiques de ventes forcées. Désormais, tout fournisseur proposant une offre de fourniture d'électricité ou de gaz naturel, y compris dans le cadre de propositions faites par téléphone, est tenu d'adresser ces informations au consommateur par écrit ou sur un support durable. Ce dernier n'est engagé que par sa signature. Cette nouvelle disposition, qui impose aux fournisseurs de recueillir la preuve matérielle du consentement des consommateurs, y compris à la suite d'offres proposées par téléphone, devrait réduire le nombre de plaintes observées.

Données clés

Auteur : [M. André Wojciechowski](#)

Circonscription : Moselle (7^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 32401

Rubrique : Énergie et carburants

Ministère interrogé : Industrie et consommation

Ministère attributaire : Industrie et consommation

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 14 octobre 2008, page 8735

Réponse publiée le : 16 décembre 2008, page 10956