



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

électricité et gaz

Question écrite n° 52817

Texte de la question

M. Daniel Goldberg appelle l'attention de Mme la ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi sur les pratiques des fournisseurs alternatifs d'énergie. L'ouverture du marché de l'énergie à la concurrence a donné naissance à des fournisseurs alternatifs de gaz et d'électricité dont les offres, quasiment promotionnelles, promettent une énergie moins chère jusqu'à la libéralisation totale du marché. Il revient alors au consommateur de comprendre qu'après cette période transitoire, il n'aura aucune garantie sur l'évolution raisonnable du niveau des prix proposés par ces fournisseurs alternatifs. Certains de ces fournisseurs alternatifs entreprennent, depuis plusieurs mois, un démarchage forcé auprès des consommateurs, soit par téléphone, soit en pratiquant le porte à porte. Nombre de personnes âgées ou de foyers modestes en proie à des difficultés financières sont souvent sensibles au discours qui leur est tenu et signent une demande d'envoi à domicile d'une documentation gratuite. Or cette demande d'information se traduit, paradoxalement, par la rupture du contrat auprès du fournisseur habituel, EDF ou GDF le plus souvent, et inaugure le contrat d'approvisionnement auprès du fournisseur alternatif. Les victimes de cette manipulation se fient à la proposition qui leur est faite et ne recherchent que l'information évoquée. Elles ne prennent sans doute pas connaissance des mentions complémentaires qui peuvent figurer au dos du document qu'elles signent. Si les démarcheurs peuvent se retrancher derrière la signature dont ils disposent, ils abusent néanmoins de la confiance des personnes auxquelles ils se présentent. Lorsque les prix de l'énergie repartiront à la hausse, qu'advient-il des clients ainsi trompés ? Il lui demande donc quelles mesures elle compte prendre afin de limiter ces pratiques et de préserver l'intérêt du consommateur.

Texte de la réponse

L'ouverture des marchés de l'électricité et du gaz naturel aux particuliers, au 1er juillet 2007, a donné lieu à la mise en place d'un nouveau cadre permettant d'assurer l'information et la protection des consommateurs d'énergie. Une section 12, relative aux contrats de fourniture d'électricité ou de gaz naturel, a été ainsi créée dans le code de la consommation. Ses dispositions imposent notamment aux fournisseurs d'énergie de délivrer une information détaillée, sur toute offre proposée à un consommateur ou à un petit client professionnel (art. L. 121-87 du code de la consommation). Par ailleurs, la loi du 21 janvier 2008 relative aux tarifs réglementés d'électricité et de gaz naturel a introduit le droit à la réversibilité jusqu'au 30 juin 2010 au profit des consommateurs d'électricité. Ainsi, chaque foyer ayant abandonné le tarif réglementé au profit d'une offre alternative pourra revenir aux tarifs réglementés six mois après ce choix, en faveur du marché libre. Le 5° de l'article L. 121-87 du code de la consommation a été modifié pour prendre en compte ce dispositif de retour. Dans cette perspective, les fournisseurs sont tenus de préciser aux consommateurs d'électricité et de gaz naturel, ainsi qu'aux petits clients professionnels visés par l'article 43 de la loi du 7 décembre 2006 relative au secteur de l'énergie, si l'offre est au tarif réglementé ou au prix de marché et les conditions dans lesquelles ils peuvent revenir aux tarifs réglementés s'ils ont exercé leur éligibilité. Les différents documents, constituant l'offre des fournisseurs, devront assurer une bonne information des clients sur les nouvelles mesures adoptées. En ce qui concerne le prix de l'énergie, le décret du 13 août 2008 relatif à la fourniture de gaz naturel au tarif spécial de solidarité a étendu au gaz le dispositif mis en place pour l'électricité par le décret du 8 avril 2004 relatif à la tarification spéciale de l'électricité comme produit de première nécessité. S'agissant des pratiques de vente

forcées, l'article 89 de la loi de modernisation de l'économie du 4 août 2008 a modifié 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 préalablement à la conclusion du contrat. Le consommateur n'est engagé que par sa signature. Cette disposition impose aux fournisseurs de recueillir la preuve matérielle du consentement des consommateurs, y compris à la suite d'offres proposées par téléphone. Par ailleurs, les consommateurs de gaz et d'électricité sont aussi protégés par les dispositions du code de la consommation en matière de démarchage et de vente à distance. Le fournisseur est notamment obligé de mentionner l'existence du droit de rétractation. Les dispositions du code de la consommation, instituant le délit d'abus de faiblesse et renforçant la protection des consommateurs les plus vulnérables, sont également applicables. La direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes, chargée du suivi de la réglementation des textes précités, assure une vigilance renforcée sur le respect, par les fournisseurs, de la bonne application de ce cadre juridique.

Données clés

Auteur : [M. Daniel Goldberg](#)

Circonscription : Seine-Saint-Denis (3^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 52817

Rubrique : Énergie et carburants

Ministère interrogé : Économie, industrie et emploi

Ministère attributaire : Économie, industrie et emploi

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 23 juin 2009, page 6030

Réponse publiée le : 4 août 2009, page 7683