



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

électricité et gaz

Question écrite n° 59889

Texte de la question

Mme Marie-Françoise Pérol-Dumont attire l'attention de Mme la ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi sur les conséquences néfastes de l'ouverture à la concurrence du marché de l'énergie pour les particuliers. Les différents opérateurs, afin d'obtenir des parts de marché, emploient des techniques commerciales féroces et piègent ainsi les consommateurs les plus fragiles en leur faisant espérer des économies. Ainsi certains foyers, suite à des démarchages intempestifs, se retrouvent clients de plusieurs opérateurs et disposent de plusieurs contrats pour une même énergie. Ces publics, qui bien souvent ont déjà des arriérés de paiement, cumulent les frais d'abonnement sans pouvoir apurer leurs dettes antérieures. Ainsi, est-il de plus en plus courant que les conseil généraux, dont les dépenses sociales explosent déjà, aient à gérer dans le cadre du fonds d'aide à la fourniture d'énergie des dossiers concernant des foyers disposant de multiples contrats. Aussi, lui demande-t-elle quelles sont les mesures susceptibles d'être prises pour protéger les consommateurs les plus vulnérables et ainsi moraliser le marché.

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 de fourniture qui porte sur les modalités de confirmation de l'offre 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 : [Mme Marie-Françoise Pérol-Dumont](#)

Circonscription : Haute-Vienne (3^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 59889

Rubrique : Énergie et carburants

Ministère interrogé : Économie, industrie et emploi

Ministère attributaire : Économie, industrie et emploi

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 6 octobre 2009, page 9355

Réponse publiée le : 17 novembre 2009, page 10918