



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

électricité et gaz

Question écrite n° 98667

Texte de la question

M. Jean-Marie Sermier attire l'attention de Mme la secrétaire d'État, auprès du ministre de l'économie et des finances, chargée du commerce, de l'artisanat, de la consommation et de l'économie sociale et solidaire sur les pratiques des fournisseurs d'énergie lors du déménagement d'un de leurs clients particuliers. Il constate qu'un client qui déménage et qui contacte son fournisseur d'énergie pour lui communiquer sa nouvelle adresse se voit proposer une série de prestations supplémentaires y compris assurées par des entreprises tierces (exemple : assurance dépannage). Il pense que ces démarches à visée commerciale sont incompatibles avec le caractère administratif et technique de la sollicitation initiale du client. Il souhaiterait donc connaître les règles en vigueur et les éventuels projets du Gouvernement pour prévenir les abus.

Texte de la réponse

Les fournisseurs d'électricité ou de gaz naturel sont soumis aux dispositions de l'article L. 121-16 du code de la consommation qui impose à tout professionnel de mettre à disposition des consommateurs un numéro de téléphone non surtaxé pour recueillir les appels destinés à la bonne exécution du contrat conclu avec lui ou pour traiter une réclamation. Ce numéro peut être utilisé par le consommateur pour joindre son fournisseur lorsqu'il déménage. Une démarche commerciale du fournisseur à cette occasion n'est pas illicite en soi, mais elle doit respecter les règles de protection économique des consommateurs. Les pratiques commerciales trompeuses ou agressives et l'abus de faiblesse sont interdits et sanctionnés par les dispositions des articles L. 121-1 et suivants du code de la consommation. Par ailleurs, le consommateur qui souscrit un contrat à distance bénéficie du délai de rétractation de quatorze jours prévu à l'article L. 221-18 du code de la consommation. Enfin, le consommateur d'électricité ou de gaz naturel peut changer de fournisseur à tout moment sans frais de la part du fournisseur aux termes des articles L. 224-14 et L. 224-15 du code de la consommation. Ces dispositions font régulièrement l'objet de contrôles de la part des corps d'enquête de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes. Il va de soi que dans l'hypothèse où des abus seraient détectés, y compris liés à des démarches commerciales auprès des consommateurs appelant leur fournisseur d'énergie dans le contexte d'un changement de domicile, des mesures appropriées ne manqueraient pas d'être prises.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Marie Sermier](#)

Circonscription : Jura (3^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 98667

Rubrique : Énergie et carburants

Ministère interrogé : Commerce, artisanat, consommation et économie sociale et solidaire

Ministère attributaire : Commerce, artisanat, consommation et économie sociale et solidaire

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [6 septembre 2016](#), page 7858

Réponse publiée au JO le : [6 décembre 2016](#), page 10080