

15ème législature

Question N° : 11020	De M. Christophe Bouillon (Nouvelle Gauche - Seine-Maritime)	Question écrite
Ministère interrogé > Économie et finances		Ministère attributaire > Économie et finances
Rubrique > énergie et carburants	Tête d'analyse > Démarchages abusifs de fournisseurs d'énergie	Analyse > Démarchages abusifs de fournisseurs d'énergie.
Question publiée au JO le : 24/07/2018 Réponse publiée au JO le : 02/10/2018 page : 8815		

Texte de la question

M. Christophe Bouillon interroge M. le ministre de l'économie et des finances sur les démarchages abusifs et les pratiques commerciales douteuses de certains fournisseurs d'énergie. En effet, il semble que des commerciaux, rémunérés au nombre de contrats souscrits, n'hésitent pas à adopter des méthodes peu scrupuleuses et à tromper les clients. Le phénomène n'est pas anecdotique et va croissant. Les cas rapportés de démarchages abusifs et de ventes agressives dans le domaine de l'énergie ont connu une augmentation de 33 % en 2017. Plusieurs fournisseurs d'énergie sont plus spécifiquement pointés. Ils se défendent en opposant la signature d'un règlement éthique signé avec leur prestataire chargé des ventes et en expliquant sanctionner tout écart à ce règlement. Or les faits démontrent que ces pratiques prolifèrent et de trop nombreux particuliers, mal informés, sont abusés. L'une des pratiques récurrentes consiste en la visite de courtoisie : un commercial se fait passer pour un agent de Gaz de France et prend le prétexte d'une vérification pour demander à voir une facture. Il peut ainsi relever les différents numéros qui lui permettent d'effectuer une modification de contrat ou de fournisseur, à l'insu du particulier ; celui-ci découvre qu'il a été abusé quand il reçoit la facture correspondant aux frais de résiliation de son ancien contrat. Ces méthodes sont connues. Le médiateur de l'énergie est saisi et s'emploie à développer l'information des particuliers. Néanmoins, la plupart d'entre eux n'ont pas connaissance de ces démarches frauduleuses. Il lui demande donc de quelle manière il entend relayer ces pratiques auprès du grand public et quelles dispositions il entend prendre pour renforcer les sanctions de ces fournisseurs peu scrupuleux.

Texte de la réponse

Le démarchage dans le secteur de la fourniture d'électricité et de gaz naturel fait l'objet d'un suivi particulier de la part des services d'enquête de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes. Il génère en effet un nombre de plaintes croissant : le baromètre des réclamations, tenu par la direction, relève que le nombre de plaintes est passé de 150 environ par an à plus de 600 en 2017 globalement pour les deux énergies. Bien qu'ils doivent être mis en regard d'un volume d'actes de démarchage estimé à près d'un million par an pour ce seul secteur, ces chiffres traduisent la hausse des pratiques abusives voire agressives. Trois enquêtes nationales ont été réalisées en 2016 et en 2017, par les services déconcentrés de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), dont deux sur cette question spécifique des pratiques de démarchage de nouveaux clients dans le secteur du gaz naturel et la troisième sur les pratiques commerciales des fournisseurs d'électricité. Il a notamment été constaté que les abus relevés sont le fait de comportements de démarcheurs qui ne respectent pas les cahiers des charges fixés par les fournisseurs. Ces comportements sont diffus et il a été difficile de les attribuer à certaines sociétés prestataires en particulier. Les



deux fournisseurs de gaz naturel ayant recours au démarchage ont aussi exposé aux enquêteurs les procédures d'information, de formation et de sanctions qu'ils ont mises en place afin de contrôler les méthodes de commercialisation des sociétés prestataires. Néanmoins, ces procédures s'avèrent encore insuffisantes et certaines des plaintes reçues mettent en cause le refus du fournisseur de prendre en compte les demandes de rétraction de consommateurs dont le consentement a été obtenu dans des conditions trompeuses. Le constat de la persistance de pratiques répréhensibles depuis le début de l'année 2018 conduit à optimiser le dispositif de traitement de chaque plainte, en mobilisant le corps de contrôle sur cet objectif et en élargissant les enquêtes afin de mettre en cause la responsabilité pénale des fournisseurs. En effet, l'exercice par les fournisseurs d'un meilleur contrôle sur leurs prestataires est d'autant plus essentiel que leur responsabilité solidaire peut, le cas échéant, être engagée lorsque des pratiques abusives sont établies.