

15ème législature

Question N° : 35591	De Mme Florence Granjus (La République en Marche - Yvelines)	Question écrite
Ministère interrogé > Transition écologique		Ministère attributaire > Transition écologique
Rubrique > consommation	Tête d'analyse > Les pratiques de démarchages en matière de fourniture d'énergie	Analyse > Les pratiques de démarchages en matière de fourniture d'énergie.
Question publiée au JO le : 19/01/2021 Réponse publiée au JO le : 18/01/2022 page : 394		

Texte de la question

Mme Florence Granjus attire l'attention de Mme la ministre de la transition écologique sur les démarchages en matière de fourniture d'énergie. Une alerte a été portée à la connaissance de Mme la Députée, par plusieurs administrés, concernant l'agressivité des démarchages commerciaux à domicile en matière d'énergie. Cette situation s'amplifie avec la fin des tarifs réglementés. En 2019, 61 % des ménages déclaraient avoir été sollicités pour la souscription d'une offre de fourniture d'électricité ou de gaz. Parallèlement, le nombre de litiges concernant la souscription de contrats a augmenté de 32 %. Le médiateur national de l'énergie alerte depuis plusieurs mois sur ces situations, de plus en plus fréquentes, qui révèlent des pratiques à caractère frauduleux. Les méthodes rapportées sont malhonnêtes, particulièrement dans les ensembles d'habitations collectives où les démarcheurs se présentent sous couvert d'un mandat du bailleur, mandat qui ne leur a jamais été donné. Ces comportements inadmissibles mettent en danger les plus fragiles. Tout comme la santé ou les services sociaux, qui font déjà l'objet d'une interdiction de démarchage, l'énergie n'est pas un bien de consommation comme les autres. Il est impératif de veiller à la protection du citoyen tout autant que du consommateur en matière d'énergie. Elle souhaiterait connaître les actions que le ministère envisage de conduire pour protéger les consommateurs de ces pratiques de démarchage à domicile.

Texte de la réponse

La lutte contre les abus et les fraudes en matière de démarchage commercial dans le secteur de la fourniture d'énergies constitue une priorité du Gouvernement. Le Gouvernement poursuit donc une action répressive résolue pour sanctionner le démarchage illégal et, de manière plus générale, les pratiques délictueuses qui s'y rattachent. La détermination du Gouvernement s'est traduite par la loi n° 2020-901 du 24 juillet 2020 visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux. La loi porte ainsi plusieurs avancées majeures : - l'interdiction du démarchage téléphonique dans le domaine de la rénovation énergétique, secteur où de trop nombreuses pratiques frauduleuses s'appuient sur des campagnes agressives de démarchage téléphonique ; - un encadrement des jours et horaires ainsi que la fréquence auxquels la prospection téléphonique est possible lorsqu'elle est autorisée ; - une nette augmentation des sanctions applicables en cas de manquements aux réglementations encadrant le démarchage et les fraudes aux numéros surtaxés pour les rendre plus dissuasives. Le texte prévoit par ailleurs la nullité des contrats conclus sur la base d'un démarchage téléphonique pour les consommateurs inscrits sur la liste d'opposition à celui-ci. Par ailleurs il convient de rappeler que dans ses relations avec le fournisseur d'énergie tout consommateur a des droits, qui sont les suivants : le fournisseur d'énergie doit



donner au consommateur toutes les informations relatives au contrat en amont de tout engagement ; en cas de souscription à une offre, le fournisseur doit envoyer le contrat au client (par voie postale ou électronique, selon le choix de ce dernier) ; le consommateur a le droit de se rétracter dans un délai de 14 jours s'il a été démarché à distance (par internet, par téléphone, par courrier,...); Pour se rétracter, le client n'a qu'à envoyer une lettre recommandée avec accusé de réception ; en cas d'infraction au code de la consommation, le client peut se tourner vers la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) rattachée au ministère de l'économie. Il convient alors d'envoyer à la DGCCRF les factures et contrats, les échanges de courriers avec le fournisseur, et l'autorisation de citation (qui permet à la DGCCRF de donner l'identité du plaignant pendant l'enquête). Des poursuites pénales pourront éventuellement être engagées par la DGCCRF si elle le juge pertinent, mais elle ne pourra pas résoudre le litige rapidement elle-même puisque les délais d'instruction et d'enquête sont généralement importants ; le client peut également se tourner vers une association de consommateurs. Enfin dans le cadre d'un litige avec un fournisseur d'énergie, il est conseillé de saisir le Médiateur national de l'énergie. Cette autorité indépendante au service des consommateurs, les aide à trouver des solutions à l'amiable. Elle peut également les informer sur leurs droits.