

La Commission des clauses abusives rejoint les recommandations du médiateur



| 24 février 2015

Le médiateur national de l'énergie agit depuis sa mise en place pour l'amélioration des pratiques des opérateurs, notamment de leurs clauses contractuelles.

En 2012, il avait lancé une concertation qui avait rencontré peu de succès auprès des fournisseurs. La plupart des propositions d'alors, refusées par les fournisseurs, ont été reprises par la Commission des Clauses abusives dans une recommandation d'octobre 2014 sur les contrats proposés par les fournisseurs de gaz et d'électricité.

La recommandation a censuré [31 clauses insérées dans les contrats de fourniture d'électricité et de gaz naturel](#) proposés aux consommateurs et aux non professionnels en considérant qu'elles représentaient un avantage excessif que s'accorde le professionnel au détriment du consommateur. Comme l'avait suggéré le médiateur national de l'énergie, qui a été associé à cette instruction, l'étude prend également en compte les contrats de vente de gaz réparti (VGR).

Les clauses abusives, - et parfois même illégales - , relevées par la Commission concernent tous les aspects de la vie du contrat de fourniture ainsi que les dispositions relatives aux missions du distributeur : modalités de paiement, conditions de remise des contrats et de facturation , devoir de conseil du professionnel, pénalités et autres frais indus appliqués en cas d'impayés, information erronée sur le traitement des litiges et les recours, clause exonératoire de responsabilité, extension anormale de la force majeure,...

Les manquements aux dispositions légales et réglementaires existantes ont par ailleurs fait l'objet d'une [enquête de la Direction Générale de la Consommation de la Concurrence et de la Répression des Fraudes \(DGCCRF\)](#) dont les résultats viennent d'être publiés. Il en ressort que la plupart des fournisseurs dont de nombreuses pratiques étaient en infraction avec le Code de la consommation se sont mis en conformité. La DGCCRF relève que les manquements persistants portaient sur la faculté de transmettre des index auto-relevés et l'obligation de rembourser les trop-perçus.

S'agissant des constats effectués par la Commission des Clauses Abusives (qui portent notamment sur des contrats qui ont pu être modifiés depuis) les analyses sont convergentes avec celles du médiateur qui invite régulièrement les professionnels à travers ses recommandations génériques ou son analyse critique de l'information contenue dans les contrats de fourniture à faire évoluer les pratiques pour mieux tenir compte des intérêts des consommateurs.

Parmi les sujets d'attention communs, on retiendra :

- Le conseil tarifaire fréquemment éludé dans les conditions générales de vente et pour lequel la commission rappelle qu'il incombe au professionnel et non au consommateur (cf. [recommandation générique n°2013-0399](#)) ;
- Les redressements consécutifs aux dysfonctionnements de compteurs dont le médiateur a souvent dénoncé le manque de transparence (Recommandations [n° 2014-0414](#); [2013-1860](#); [2013-1217](#); [2013-0893](#)) et dont la commission condamne le mode de détermination unilatéral ;
- Le prélèvement automatique prescrit comme mode unique de paiement (Recommandation n° [2013-1030](#)) ;
- La modification unilatérale du montant des mensualités imposée au consommateur sans lui permettre d'en comprendre les raisons (Recommandation n° [2008-0008](#)) ;
- Au titre des clauses qui induisent en erreur le consommateur sur la réalité de ses droits on relèvera celles qui lui laissent croire qu'il ne peut saisir le médiateur ou la justice qu'après épuisement des voies de recours internes de l'opérateur. Le médiateur s'était élevé contre cette clause introduite dans les CGV d'un fournisseur historique. Elle a récemment été modifiée ;
- Parmi les clauses à éliminer, figurent celles qui prévoient une facturation sur des bases estimées à l'échéance annuelle sans que l'absence de relevé annuel soit imputable au consommateur. Le recours systématique à ces estimations en lieu et place de factures sur relevé est à l'origine de rattrapages de facturation que dénonce le médiateur. Le projet de loi de transition énergétique contient une disposition, introduite par amendement sur proposition du médiateur, qui si elle était définitivement adoptée limiterait grandement les cas de rattrapages consécutifs à des estimations non justifiées (cf. également recommandation n° [2008-0003](#) et [2010-0087](#)) ;
- Egalement, les modalités d'information qui ne garantissent pas l'information effective du consommateur en cas d'interruption programmée de fourniture sont pointées par la CCA. Sont en cause les modalités par affichage public que le médiateur avait jugées insuffisantes demandant aux opérateurs de mettre en place des modes d'information personnalisés (cf. recommandation n°[2012-0267](#)).
- Enfin, les clauses qui imposent au consommateur un supplément pour une facture envoyée en version papier ou, plus grave encore, celles qui interdisent un paiement en espèces, ce qui est préjudiciable pour certains consommateurs qui n'ont plus de compte en banque.

🕒 [Lire l'interview du médiateur sur le Parisien](#)

🕒 Sur le site de la Commission des clauses abusives : www.clauses-abusives.fr/recom/index.htm

(La Commission des clauses abusives) Recommande que soient éliminées des contrats proposés par les fournisseurs de gaz et d'électricité les clauses ayant pour objet ou pour effet :

1. De ne pas donner une information claire sur les modalités de détermination du délai d'exécution de la prestation de fourniture d'énergie ;
2. De mettre à la charge du consommateur le devoir de s'assurer que le tarif souscrit correspond à ses besoins, alors que le devoir de conseil incombe au professionnel ;
3. De prévoir, en cas de dysfonctionnement des appareils de comptage, une facturation fondée sur une reconstitution forfaitaire de la consommation établie unilatéralement par le professionnel ;
4. De ne pas prévoir l'auto-relève du client pour établir sa consommation réelle d'énergie ;
5. D'imposer le prélèvement automatique comme unique mode de paiement ;
6. D'imposer le paiement de frais pour l'utilisation d'un instrument de paiement donné ;
7. De ne pas proposer un mode de paiement en espèces et d'appliquer des frais pour l'utilisation d'un mode de paiement donné ;
8. D'imposer au consommateur de recevoir sa facture uniquement par voie électronique, sans son accord exprès et préalable ;
9. D'autoriser le professionnel à modifier unilatéralement le montant des mensualités sans mettre le consommateur ou le non-professionnel en mesure d'en comprendre les raisons ;
10. D'autoriser le professionnel à facturer annuellement la consommation du client, sur estimation en l'absence de relevé annuel, sans que cette absence soit imputable au consommateur ou au non-professionnel ;
11. De mettre à la charge du consommateur ou du non-professionnel des frais pour l'acheminement des factures sur support papier ;
12. De modifier la durée légale de la prescription ;
13. De mettre une pénalité à la charge du consommateur ou du non-professionnel qui manquerait à son obligation de paiement dans le délai contractuel, sans le mettre en mesure de bénéficier effectivement de ce délai ;
14. De mettre une pénalité à la charge du consommateur ou du non-professionnel sans prévoir une pénalité du même ordre à l'encontre du professionnel qui n'exécuterait pas les siennes ;
15. De mettre à la charge du consommateur ou du non-professionnel des frais indéfinis en cas d'impayé ;
16. De mettre à la charge du consommateur ou du non-professionnel tous les frais engagés pour le recouvrement des sommes dues ;

17. De ne pas respecter en cas de trop perçu supérieur à vingt-cinq euros le délai réglementaire de remboursement de quinze jours à compter de l'émission de la facture ;
18. De supprimer ou réduire le droit à réparation du préjudice subi par le non-professionnel ou le consommateur en cas de manquement par le professionnel à l'une quelconque de ses obligations ;
20. D'imposer au consommateur ou au non-professionnel des frais en cas de déplacement vain par sa faute sans réserver son droit à une indemnité lorsque le déplacement vain est imputable au professionnel ;
21. De permettre au professionnel de facturer au consommateur ou au non-professionnel de frais pour déplacement vain sans réserver le cas de force majeure ;
22. D'écarter la responsabilité du professionnel par le moyen d'une définition de la force majeure plus large que celle du droit commun ;
23. De laisser croire au consommateur ou au non-professionnel qu'il ne pourrait résilier le contrat à tout moment ;
24. D'affranchir le professionnel de son obligation de communiquer au consommateur ou au non-professionnel tout projet de modification des conditions contractuelles ;
25. D'aggraver, au détriment du consommateur ou du non professionnel, les modalités de résiliation du contrat telles qu'énoncées par l'article L 121-89 du code de la consommation ;
26. De prévoir la résolution du contrat par le professionnel pour non-respect par le consommateur ou le non professionnel de l'une quelconque de ses obligations, fût-elle mineure ;
27. De laisser croire au consommateur ou au non-professionnel qu'il ne peut introduire une action en justice ou saisir le médiateur national de l'énergie qu'après épuisement de la procédure de réclamation interne à l'entreprise ;
28. De donner une information incomplète au regard des prescriptions légales sur les modes de règlements amiables et contentieux des litiges ;
29. De laisser croire au consommateur ou au non-professionnel qu'à l'expiration du délai stipulé, il sera déchu de tout droit à indemnisation, en contravention avec l'article R. 132-2, 10° du code de la consommation ;
30. De prévoir des modes d'avertissement ne garantissant pas l'information effective du consommateur ou non-professionnel sur l'interruption programmée de la fourniture d'énergie;
31. De mettre à la charge du consommateur ou du non professionnel dont le contrat a pris fin des consommations d'énergie et des pénalités dont il n'est pas établi qu'elles lui soient imputables.

Recommandation adoptée le 16 octobre 2014 sur le rapport de Mme Corinne Solal.

