

TRIBUNES DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE « EN FINIR AVEC LE DÉMARCHAGE ABUSIF EN MATIÈRE DE FOURNITURE D'ÉNERGIE »

Quelques mois à peine après ma prise de fonctions, je constate que le démarchage commercial en matière d'énergie constitue un problème qui appelle des mesures vigoureuses pour mieux protéger les consommateurs contre les pratiques abusives qui ont tendance à se multiplier dans le contexte de la fin des tarifs réglementés de gaz naturel d'ici le 1^{er} juillet 2023, alors que près de 4 millions de consommateurs disposent encore de contrats au tarif réglementé. Je considère que la situation ne peut rester en l'état et qu'il est nécessaire d'agir avec détermination.

Le démarchage commercial, qu'il s'exerce par téléphone ou à domicile, s'est particulièrement développé ces dernières années. Ainsi, en 2019, 61 % des ménages déclaraient avoir été sollicités pour la souscription d'une offre de fourniture d'électricité ou de gaz naturel, contre 56 % en 2018 et 36 % en 2017. Parmi eux, 29 % avaient été démarchés à leur domicile en 2019¹.

Je suis de plus en plus souvent saisi par des consommateurs de litiges portant sur des contrats de vente d'électricité et de gaz qu'ils n'ont pas souhaité souscrire : 1 883 cas m'ont été soumis en 2019, contre 1 416 en 2018. Les consommateurs abusés se plaignent en général de ne pas avoir réellement exprimé leur accord, ou même, que celui-ci leur a été « arraché », bien souvent d'ailleurs par des pratiques qu'il faut bien qualifier de frauduleuses.

Les pouvoirs publics agissent déjà pour lutter contre ces pratiques. Ainsi, la DGCCRF vient de condamner, le 6 février dernier, le fournisseur ENI à une amende de 315 000 euros pour non-respect du droit de rétractation lors de démarchages à domicile.

Mais je considère qu'il faut aller plus loin. A mon sens, **la mesure la plus efficace pour protéger les consommateurs serait l'interdiction totale du démarchage à domicile** dans le domaine de la fourniture d'électricité et de gaz. Une telle mesure est juridiquement possible dans l'objectif de protéger les consommateurs. La loi l'interdit déjà le démarchage pour les services sociaux ou les services de santé². J'observe d'ailleurs que, dans le cadre de l'examen de la proposition de loi visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux, l'Assemblée nationale a adopté un amendement interdisant le démarchage pour les travaux de rénovation.

À défaut d'une interdiction totale du démarchage à domicile, je suggère d'encadrer très strictement la pratique du démarchage, avec les quatre mesures suivantes :

1°) interdiction stricte pour les démarcheurs de recueillir la signature des consommateurs démarchés directement et sur les lieux du démarchage. Le consommateur démarché devra être destinataire, quelques jours plus tard, et hors la présence du démarcheur, d'un projet de contrat de fourniture de gaz ou d'électricité, qui devra lui être adressé par courrier ou par mail, à l'exclusion de tout autre procédé.

¹ 13^{ème} édition du Baromètre Energie-Info, disponible sur le site du médiateur national de l'énergie à l'adresse suivante : <https://www.energie-mediateur.fr/publication/2019-13eme-edition-du-barometre-energie-info/>.

² Sont également concernés les contrats portant sur : la fourniture de denrées alimentaires ; les services de transport de passagers ; les jeux d'argent et de hasard ; les services financiers (voir la liste figurant à l'article L.221-2 du code de la consommation).

2°) interdiction de commencer l'exécution du nouveau contrat de fourniture d'électricité ou de gaz avant l'expiration du délai de rétractation du consommateur (sauf en cas d'emménagement).

3°) prévoir que tout contrat de fourniture d'électricité ou de gaz qui aurait été souscrit sans respecter les règles qui viennent d'être indiquées serait entaché de nullité absolue, et que le contrat avec l'ancien fournisseur devrait, le cas échéant, être réactivé sans délai.

4°) Créer, en complément des amendes infligées par l'Administration (DGCCRF), la sanction administrative de retrait de l'autorisation de fourniture d'énergie en cas de pratiques de démarchage frauduleuses des fournisseurs.

En cas de manquements graves et persistants, l'administration devrait pouvoir prononcer un **retrait temporaire de l'autorisation de fourniture**, pour interdire aux fournisseurs d'acquérir de nouveaux clients pendant une période donnée³ ; cette autorisation pourrait même être **retirée définitivement** en cas de pratiques frauduleuses systématiques ou répétitives.



Olivier CHALLAN BELVAL
Médiateur national de l'énergie

³ Ceci est possible au Royaume-Uni ; voir les Sections 6(8) et 25(2) du « *Electricity Act* » de 1989 et les Sections 7(B)3 et 28 (2) du « *Gas Act* » de 1986.