

## Le médiateur national de l'énergie veut en finir avec le démarchage abusif

Afin de mieux protéger les consommateurs dans le contexte de la fin des tarifs réglementés de vente et éviter qu'ils ne se retrouvent engagés contre leur gré avec un autre fournisseur que celui qu'ils souhaitent, le médiateur national de l'énergie, Olivier CHALLAN BELVAL, considère qu'il faudrait interdire le démarchage à domicile pour la fourniture de gaz et d'électricité.

À défaut d'une telle interdiction, il propose quatre mesures pour encadrer très strictement la pratique du démarchage.

### AUGMENTATION DES CAS DE DÉMARCHAGE ABUSIF

Le médiateur national de l'énergie est de plus en plus souvent saisi pour des litiges relatifs à des démarchages abusifs : 1 883 saisines en 2019 contre 1 416 en 2018. Le contexte de la fin des tarifs réglementés de vente de gaz explique très certainement cette situation.

Préoccupé par l'augmentation des pratiques frauduleuses qu'il constate, il demande aux pouvoirs publics de durcir la réglementation pour mieux protéger les consommateurs et éviter qu'ils ne se retrouvent engagés contre leur gré avec un autre fournisseur que celui qu'ils souhaitent.

Le médiateur national de l'énergie considère que 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, au moins pendant la période à venir, très sensible avec la fin des tarifs réglementés de vente de gaz naturel en juillet 2023.

À défaut de pouvoir instaurer une telle interdiction du démarchage à domicile dans le domaine de la fourniture d'électricité et de gaz, le médiateur national de l'énergie propose quatre mesures pour encadrer strictement les pratiques commerciales des fournisseurs.

### 4 PROPOSITIONS POUR ENCADRER STRICTEMENT LE DÉMARCHAGE :

1. Interdire aux démarcheurs de recueillir directement la signature des consommateurs démarchés sur le lieu du démarchage.
2. Interdire de commencer l'exécution d'un nouveau contrat de fourniture d'électricité ou de gaz avant l'expiration du délai pendant lequel le consommateur a le droit de se rétracter (sauf en cas d'emménagement).
3. Décider que tout contrat de fourniture d'électricité ou de gaz qui aurait été souscrit sans respecter les règles précitées sera entaché de nullité absolue.
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.



« Médiateur national de l'énergie depuis fin novembre 2019, j'ai été frappé par le nombre de consommateurs qui me signalent des abus de toutes sortes concernant le démarchage, et plus particulièrement celui pratiqué à domicile. Il est inadmissible que des consommateurs se retrouvent avec des contrats de fourniture d'énergie qu'ils n'ont pas compris, voire qu'ils n'ont jamais signé ! J'estime qu'il est nécessaire de frapper fort afin que les sociétés qui encouragent des pratiques malhonnêtes ne puissent plus nuire au marché de l'énergie des particuliers en trahissant leur confiance. » **Olivier CHALLAN BELVAL, médiateur national de l'énergie**

## LES CONSEILS PRATIQUES DU MEDIATEUR

- ✓ Si vous êtes démarché à votre domicile, ne signez rien, même pas un bon de passage, et ne laissez aucun document au démarcheur (facture, RIB...).
- ✓ Si vous avez signé un contrat et que vous changez d'avis, vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours.
- ✓ Informez-vous sur les offres des différents fournisseurs en utilisant le comparateur du médiateur national de l'énergie : <https://comparateur.energie-info.fr> C'est le comparateur officiel institué par la loi Energie-Climat<sup>1</sup>.
- ✓ Ne comparez pas seulement le prix du kWh, mais aussi celui de l'abonnement et la façon dont les prix évoluent au cours du contrat.

## QUELQUES CHIFFRES :

- ✓ 61% des consommateurs déclarent avoir été démarchés pour souscrire à une offre de fourniture d'électricité ou de gaz naturel dont 29% à leur domicile<sup>2</sup>.
- ✓ Près de 4 millions de consommateurs de gaz naturel sont encore titulaires d'un contrat au tarif réglementé.
- ✓ Une vingtaine de fournisseurs de gaz naturel proposent des offres aux particuliers. Il existe déjà des offres de marché de fourniture d'électricité ou de gaz moins chères que les tarifs réglementés de vente.

## [TÉLÉCHARGER LA TRIBUNE COMPLÈTE DU MÉDIATEUR](#)

## CONTACTS PRESSE :

Émilie Pourquery : 01 44 94 66 61 – 06 17 77 11 41 / [emilie.pourquery@energie-mediateur.fr](mailto:emilie.pourquery@energie-mediateur.fr)  
Caroline Keller : 01 44 94 66 19 - 06 46 74 00 44 / [caroline.keller@energie-mediateur.fr](mailto:caroline.keller@energie-mediateur.fr)

<sup>1</sup> Article L122-3 du code de l'énergie.

<sup>2</sup> Source : *Baromètre Energie-Info 2019* du médiateur, réalisé par l'institut Market Audit du 3 au 18 septembre 2019 auprès d'un échantillon représentatif de 1 301 personnes.

Energie-Info, le service d'information du médiateur, est accessible par internet sur [energie-info.fr](http://energie-info.fr) et par téléphone au n° vert 0 800 112 212 (service et appel gratuits).

Suivez l'actualité du médiateur sur [energie-mediateur.fr](http://energie-mediateur.fr) et   