



Interview de Virginie Beaumeunier, Directrice générale de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF)



« La DGCCRF sanctionnera les fournisseurs en infraction »

Cette interview est la version longue de celle publiée dans le rapport d'activité 2019 du médiateur national de l'énergie.

Quels sont les pratiques frauduleuses auxquelles la DGCCRF a été le plus souvent confrontée en 2019 dans le secteur de l'énergie ?

Virginie Beaumeunier : Dans un contexte d'ouverture à la concurrence, la DGCCRF est fortement impliquée dans le contrôle des marchés de l'énergie, afin de veiller à ce que les consommateurs bénéficient effectivement des prix bas et des offres innovantes que cette ouverture doit favoriser. En particulier, les pratiques mises en œuvre dans le cadre du démarchage des consommateurs ont fait l'objet de contrôles et de sanctions exemplaires en 2019. Le démarchage est un canal de prospection commerciale privilégié par les différents offreurs sur un marché nouvellement ouvert à la concurrence. Néanmoins, tous ces opérateurs doivent respecter les règles prévues par le code de la consommation pour protéger les consommateurs dans le cadre de contrats conclus à distance ou hors établissement.

En 2019, les services de la DGCCRF du département des Hauts de Seine ont notifié aux entreprises Engie et Eni Gas & Power France plusieurs amendes administratives pour des montants cumulés respectifs de 892 500 euros et 315 000 euros, accompagnées d'obligations d'information des consommateurs par voie de publicité, notamment sur les sites internet de ces opérateurs et dans la presse. Sont ainsi sanctionnées des infractions relatives au droit de rétractation des consommateurs (article L. 221-18 du code de la consommation) ainsi que, dans le cas d'Engie, des infractions aux règles spécifiques encadrant le démarchage téléphonique, notamment le défaut d'envoi sur support durable des informations obligatoires dans la confirmation de l'offre (article L. 221-16 du code de la consommation). D'autres contrôles des pratiques des fournisseurs à l'égard des consommateurs sont en cours, s'agissant tant des pratiques de démarchage que de la loyauté des offres commerciales.

Par ailleurs, une enquête est en cours sur le point particulier des relations des fournisseurs d'énergie avec leurs prestataires de démarchage commercial, afin de déterminer si les pratiques constatées sont le fruit d'initiatives isolées ou sont encouragées par les fournisseurs.

Quelles actions complémentaires la DGCCRF et le médiateur national de l'énergie peuvent mener pour identifier et sanctionner les démarchages abusifs voire frauduleux pour la fourniture d'énergie ?

Virginie Beaumeunier : Au-delà de l'action propre du médiateur national de l'énergie pour trouver une solution aux litiges, les échanges réguliers entre le médiateur et mes services sont

essentiels afin de documenter des pratiques qui évoluent constamment. En effet, le médiateur nous transmet systématiquement les signalements de consommateurs qu'il reçoit relevant des missions de contrôle de la DGCCRF.

De plus, dans la mesure où le montant des sanctions prévu par le code de la consommation, pour les pratiques constatées dans le cadre du démarchage, s'applique à chaque infraction avérée, la mise en commun des signalements permet aux sanctions d'atteindre un montant dissuasif, à la mesure du dommage causé à l'ordre économique.

La secrétaire d'État Agnès Pannier-Runacher a salué en début d'année votre action et soutenu plusieurs mesures pour lutter contre le démarchage téléphonique : quelles sont-elles ?

Virginie Beaumeunier : Après son examen en seconde lecture par l'Assemblée nationale et avant un nouveau passage au Sénat, une proposition de loi visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux impose, avec le soutien du Gouvernement, de nouvelles obligations aux professionnels ayant recours au démarchage téléphonique. Il s'agit de renforcer l'information des consommateurs sur leur droit de s'opposer à cette forme de sollicitation, mais surtout de mieux encadrer la pratique.

En premier lieu, avec cette loi, compte tenu du nombre de pratiques frauduleuses constatées, le démarchage téléphonique sera interdit dans le secteur de la rénovation énergétique. Pour les autres secteurs, un décret fixera les jours et heures pendant lesquels la prospection commerciale par voie téléphonique sera autorisée et un code de bonnes pratiques fixant des règles déontologiques applicables au démarchage téléphonique sera élaboré, auquel le professionnel ayant recours à ce mode de sollicitation devra souscrire.

Par ailleurs, les manquements aux dispositions légales en vigueur seront, désormais, passibles d'une amende de 75 000 euros pour une personne physique et de 375 000 euros pour une personne morale, avec une publication systématique des sanctions prononcées par la DGCCRF. En outre, la responsabilité du professionnel qui tire profit d'un démarchage téléphonique illicite est présumée et le contrat conclu à sa suite sera nul.

Enfin, l'exception à l'obligation de respecter le dispositif BLOCTEL est limitée à l'existence d'une relation client déjà en cours et des mesures sont prévues afin de rendre plus efficace la lutte contre l'usurpation de numéro d'appelant (ou « spoofing ») qui proviennent principalement de l'international.

Si la loi n'interdit pas le démarchage téléphonique de contrats de fourniture d'énergie, peut-on s'en remettre aux professionnels pour qu'ils donnent des informations précontractuelles claires, sincères et loyales ?

Virginie Beaumeunier : Les actions de contrôles de la DGCCRF ont amené les fournisseurs d'énergie à développer des procédures de suivi de la qualité des pratiques de démarchage de leurs prestataires, notamment par la mise en place d'appels systématiques, par des conseillers de clientèle, des clients ayant souscrit un contrat dans le cadre d'un démarchage à domicile.

Un travail commun des fournisseurs pour mieux contrôler leurs prestataires de service de démarchage respectifs, notamment en partageant leurs bonnes pratiques en la matière, voire en s'engageant vis-à-vis du grand public à adopter des mesures efficaces au travers d'une

charte professionnelle, me parait aller dans le bon sens, dès lors qu'elles sont effectivement mises en œuvre.

Par ailleurs, la réitération d'un manquement par un fournisseur déjà sanctionné est un critère majorant pour la détermination du montant d'une nouvelle sanction. La poursuite des contrôles par la DGCCRF pourrait donc l'amener à prononcer des montants d'amendes de plus en plus dissuasives à l'égard de fournisseurs qui continueraient de commettre des infractions pour lesquelles ils ont déjà été sanctionnés.