

Communiqué de presse
lundi 26 février 2024

RÉACTION DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE À LA DIFFUSION DE L'ENQUÊTE DE CASH INVESTIGATION « ÉNERGIE, COVID : LES PROFITEURS DE CRISE »

Autorité publique indépendante chargée d'informer les consommateurs d'énergie sur leurs droits et de leur proposer des solutions amiables aux litiges qu'ils rencontrent avec les entreprises du secteur de l'énergie, le médiateur national de l'énergie est un témoin quotidien des pratiques trompeuses, voire pénalement répréhensibles mises en évidence dans cette enquête.

Il transmet chaque année plus de 1000 cas à la DGCCRF et, dans les situations les plus graves, il lui est arrivé de faire un signalement au Procureur de la République, en application de l'article 40 du code de procédure pénale.

Démarchage abusif, mauvaise information du consommateur, abus de contrats à prix fixe « avec écrêtement ARENH »... ces situations trop souvent douloureuses pour les consommateurs ne sont malheureusement pas isolées.

Elles ont conduit le médiateur national de l'énergie à proposer aux pouvoirs publics de renforcer la protection du consommateur pour « tirer les leçons » de la crise des prix de l'énergie.

Depuis 2020, dans ses rapports annuels et ses contacts réguliers avec les autorités publiques, Olivier CHALLAN BELVAL appelle à interdire le démarchage et, à défaut, à encadrer strictement. Qu'il soit à domicile ou téléphonique, il considère aujourd'hui que cette pratique doit être interdite. L'émission Cash Investigation a montré clairement les dérives auxquelles le démarchage donne trop souvent lieu !

Le médiateur national de l'énergie interpelle régulièrement les parties prenantes sur l'intégration, dans la définition des contrats à prix fixe, des offres à « prix fixe hors écrêtement ARENH », qui ont été notamment dénoncées par Cash Investigation. Dans un cas traité par le médiateur national de l'énergie, un petit professionnel a ainsi cru acheter de l'énergie à un prix fixe, qu'il a vu, à peine quelques semaines plus tard, être multiplié par 2,6 ! Un tel concept est contre-intuitif, incompris des petits professionnels et par conséquent trompeur. Cette définition est aujourd'hui réglementaire et le médiateur national de l'énergie appelle à la modification du décret n°2022-788 du 6 mai 2022 le plus rapidement possible.

Le médiateur national de l'énergie souhaite que le dépôt et l'examen du projet de loi « souveraineté énergétique » soit l'occasion de mieux encadrer les pratiques des fournisseurs, de corriger un certain nombre d'incohérences et de renforcer l'information

dont devraient bénéficier les consommateurs d'énergie, afin de mieux les protéger car ils sont la partie « *faible* » face aux fournisseurs.

Pour en savoir plus, retrouvez sur le site du médiateur national de l'énergie :

- ✓ [Le guide des bonnes pratiques à destination des opérateurs](#) ;
- ✓ [Ses propositions d'évolutions législatives et réglementaires.](#)

CONTACTS PRESSE :

Marine MICHALIK : 06 17 77 11 41 / marine.michalik@energie-mediateur.fr

Caroline KELLER : 06 46 74 00 44 / caroline.keller@energie-mediateur.fr