

ÉDITO



Olivia GRÉGOIRE

Ministre déléguée chargée des Entreprises, du Tourisme et de la Consommation

Roland LESCURE

Ministre délégué chargé de l'Industrie et de l'Énergie



Dans le contexte de la crise énergétique, de nombreux consommateurs, particuliers et petits professionnels, se sont retrouvés en difficulté pour payer leurs factures de gaz ou d'électricité.

Le médiateur national de l'énergie mène dans cet environnement une activité de médiation particulièrement efficace et qui n'a de cesse de s'étendre car elle permet de résoudre à l'amiable un nombre croissant de conflits ou d'incompréhensions au profit des consommateurs, que ce soit des particuliers ou des petites entreprises.

Son activité est d'autant plus essentielle que la persistance de la crise énergétique depuis fin 2021 a vu se développer les signalements sur certaines pratiques et comportements indelicats, voire frauduleux, heureusement minoritaires, qui ont rendu particulièrement utile l'activité du MNE, mais aussi justifié une intensification des actions de contrôle et de sanction par la CRE et par la DGCCRF.

Dans ce contexte, ses alertes, ses coups de projecteur sur les pratiques déviantes et sa pédagogie inlassable pour développer les bonnes pratiques en font un acteur précieux pour protéger les consommateurs.

Mais il est nécessaire d'aller plus loin et de tirer les conséquences de cette période. Un renforcement de la protection des consommateurs, particuliers ou petites entreprises, moins bien protégés que les consommateurs domestiques par le cadre juridique existant, apparaît aujourd'hui nécessaire. Nous remercions le médiateur

pour ses nombreuses propositions qui ont alimenté la réflexion récente des pouvoirs publics et dont certaines pourraient être reprises dans de futurs travaux législatifs pour renforcer la protection

*NOUS REMERCIONS
LE MÉDIATEUR POUR
SES NOMBREUSES
PROPOSITIONS [...] DONT
CERTAINES POURRAIENT
ÊTRE REPRISES
DANS DE FUTURS
TRAVAUX LÉGISLATIFS
POUR RENFORCER
LA PROTECTION DES
CONSOUMMATEURS*

des consommateurs et des petits professionnels dans leurs relations contractuelles avec les fournisseurs d'énergie.

Il y a en effet aujourd'hui un consensus sur la nécessité d'assurer une meilleure protection des consommateurs, les particuliers comme les petits professionnels, partie faible des contrats de fourniture, qui sont insuffisamment protégés,

et insuffisamment informés quand il s'agit soit de choisir son fournisseur, soit de choisir la meilleure offre, soit de faire face à une modification contractuelle ou à une résiliation contractuelle.

L'amélioration de l'information précontractuelle et contractuelle devrait leur permettre de mieux comparer les offres entre elles et de faire un choix éclairé. Renforcer l'encadrement des modalités d'évolution des conditions contractuelles et clarifier les conditions de résiliation du contrat font aussi partie des questions qui nécessitent un réexamen.

À l'occasion de la publication de son rapport d'activité, nous adressons au médiateur national de l'énergie et à ses équipes nos plus sincères remerciements. Son action constante et résolue pour informer, conseiller et protéger les consommateurs d'énergie est déterminante.