



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

électricité et gaz

Question écrite n° 72589

Texte de la question

M. Daniel Goldberg appelle l'attention de Mme la ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi sur l'absence de compétence du médiateur national de l'énergie en matière de lutte contre les pratiques commerciales abusives des fournisseurs. Entre 2008 et 2009, 2,5 fois plus de réclamations déposées auprès du médiateur national de l'énergie ont été déclarées recevables. Les litiges sur la facturation représentaient un tiers d'entre elles, et ceux liés aux opérations de résiliation et de mise en service, consécutives à un changement de fournisseur, un quart. Les recommandations qu'il a émises à l'encontre des fournisseurs ont quasiment sextuplé sur la même période. Ces hausses très significatives des litiges n'incluent pas les réclamations portant sur les pratiques commerciales abusives des fournisseurs, catégorie de réclamation qui, pourtant, constitue un tiers de celles reçues par le médiateur. En effet, celui-ci n'est pas compétent en la matière. Face à la croissance continue et importante de ce type de litige, il lui demande de bien vouloir lui préciser les mesures envisagées par le Gouvernement afin d'élargir les compétences du médiateur national de l'énergie.

Texte de la réponse

Le médiateur national de l'énergie a été créé par la loi « Énergie » du 7 décembre 2006. Il a deux missions : informer les consommateurs sur leurs droits et émettre des recommandations. Dans le cadre de sa mission d'information, le médiateur national de l'énergie a mis en place le dispositif « Énergie-Info » conjointement avec la Commission de régulation de l'énergie (CRE). Ce dispositif est constitué par : un centre d'appel téléphonique (n° 0810 112 212 prix d'un appel local) pour répondre aux consommateurs d'énergie et un site Internet www.energie-info.fr contenant des informations sur les démarches des consommateurs et leurs droits ; la liste des fournisseurs d'électricité et de gaz naturel ; des fiches pratiques et des informations sur les marchés de l'électricité et du gaz naturel en France et en Europe ; ainsi qu'un comparateur indépendant des offres d'électricité et de gaz naturel. Les recommandations, qui n'ont pas de force exécutoire, ont pour objet de régler de manière amiable les litiges nés de l'exécution des contrats entre les consommateurs et les fournisseurs d'électricité ou de gaz naturel. Le médiateur a émis 279 recommandations en 2009 pour environ 1 000 saisines recevables, contre 48 recommandations pour 400 saisines recevables en 2008. Les relations précontractuelles et les conditions de formation des contrats conclus par des consommateurs sont encadrées par le code de la consommation : le démarchage (articles L. 121-21 à L. 121-33), les pratiques commerciales trompeuses (articles L. 121-1 à L. 121-7), les pratiques commerciales agressives (articles L. 122-11 à L. 122-15), ainsi que l'abus de faiblesse (articles L. 122-8 à L. 122-10). Les infractions de nature pénale commises à ces dispositions sont des pratiques graves qui appellent des mesures répressives pour dissuader leurs auteurs de les réitérer. Le contrôle des dispositions en vigueur incombe à la direction générale, de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF). Les agents de la DGCCRF sont, à cet égard, dotés des pouvoirs de recherche et de constatation des infractions nécessaires à une bonne application de ces dispositions. Ils sont habilités à dresser des procès-verbaux et à les transmettre au parquet compétent aux fins de poursuites devant les juridictions répressives. Outre les actions pénales, la DGCCRF dispose également du pouvoir d'injonction et de saisir le juge civil en vue de faire cesser les pratiques illicites. Sur le fond, les réclamations liées aux

pratiques précontractuelles font l'objet d'une enquête lorsqu'elles semblent mettre en évidence des manoeuvres illicites. Par ailleurs, il y a lieu de rappeler deux mesures utiles aux consommateurs qui s'estiment abusivement démarchés : la loi de modernisation de l'économie n° 2008-776 du 4 août 2008 a modifié l'article L. 121-87 du code de la consommation qui prévoit désormais que le consommateur d'électricité ou de gaz naturel n'est engagé que par sa signature ; il existe une procédure dite de « Retour Arrière », organisée par la CRE, à laquelle participent les fournisseurs historiques et alternatifs, les gestionnaires de réseaux de distribution et les pouvoirs publics ; cette procédure permet à un consommateur basculé contre son gré vers un nouveau fournisseur de revenir rapidement et sans frais de résiliation à son fournisseur initial. Lorsque le médiateur de l'énergie reçoit une réclamation d'un consommateur basculé contre son gré, il l'informe donc, d'une part, de l'existence de la procédure amiable de retour vers le fournisseur initial, d'autre part, de la possibilité de saisir la DGCCRF sur le fondement du code de la consommation, pour traiter chaque cas à la fois sous l'angle amiable et l'angle répressif. Au demeurant, les données chiffrées publiées par le médiateur national de l'énergie mentionnent que un pour cent seulement de ses saisines a porté sur ce type de contestations entre le 1er janvier et le 31 octobre 2010. Lors de l'examen du projet de loi portant sur la nouvelle organisation des marchés de l'électricité (NOME), le Parlement a donc repoussé tous les amendements portant sur l'extension des compétences du médiateur qui auraient eu pour conséquence de soumettre des pratiques assorties de sanctions pénales à l'examen d'une procédure de médiation.

Données clés

Auteur : [M. Daniel Goldberg](#)

Circonscription : Seine-Saint-Denis (3^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 72589

Rubrique : Énergie et carburants

Ministère interrogé : Économie, industrie et emploi

Ministère attributaire : Économie, finances et industrie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 2 mars 2010, page 2253

Réponse publiée le : 8 février 2011, page 1231