



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

électricité et gaz

Question écrite n° 48606

Texte de la question

M. Dominique Le Mèner attire l'attention de M. le ministre délégué auprès du ministre de l'économie et des finances, chargé de l'économie sociale et solidaire et de la consommation, sur les pratiques abusives de certains fournisseurs d'énergie. En effet, sous prétexte d'une évaluation de la consommation d'électricité ou de gaz auprès des particuliers, par démarchage téléphonique, ces fournisseurs collectent des informations personnelles et agissent de manière à obtenir un accord tacite de souscription à leurs contrats. Se prévalant de cet accord, qui de fait n'a jamais été formalisé, ni même recueilli explicitement, ils font procéder, en lieu et place des clients, à la résiliation des précédents contrats, au détriment généralement des fournisseurs historiques EDF et GDF. Cette démarche, qui profite des différentes dispositions qui entendaient favoriser l'exercice d'une réelle concurrence entre les opérateurs, engendre des situations particulièrement délicates pour les victimes et il lui demande donc ce qu'il entend faire afin d'encadrer et sanctionner ces pratiques.

Texte de la réponse

Aux termes de l'article L. 121-87 du code de la consommation relatif à l'offre de fourniture d'électricité ou de gaz naturel, le consommateur n'est engagé que par sa signature. La pratique consistant à se prévaloir d'un accord du consommateur pour un changement de fournisseur, qui n'a jamais été formalisé de fait, constitue une vente sans commande préalable relevant de l'article L. 122-3 du code de la consommation, dont la méconnaissance est pénalement sanctionnée. Le fournisseur qui n'a pas recueilli la signature du consommateur ne peut pas demander le paiement pour l'énergie fournie et l'accès au réseau durant cette période. En outre, le professionnel doit restituer les sommes qu'il aurait indûment perçues. Ces infractions relèvent de la compétence de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) du ministère de l'économie. Il appartient au consommateur qui conteste sa souscription de saisir la direction départementale de la protection des populations (DDPP) du lieu du siège social du fournisseur afin qu'elle puisse, le cas échéant, engager des poursuites pénales à l'égard du fournisseur concerné. Par ailleurs, la commission de régulation de l'énergie a mis en place une procédure dite « de retour arrière ». Celle-ci permet au consommateur de contester le changement de fournisseur dans un délai de trois mois afin de revenir à la situation initiale dans un délai maximum de 25 jours, à compter de la réception de la contestation. Le recours à cette procédure amiable ne prive pas le consommateur du droit de saisir à tout moment la DGCCRF ou les tribunaux compétents.

Données clés

Auteur : [M. Dominique Le Mèner](#)

Circonscription : Sarthe (5^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 48606

Rubrique : Énergie et carburants

Ministère interrogé : Économie sociale et solidaire et consommation

Ministère attributaire : Commerce, artisanat, consommation et économie sociale

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [4 février 2014](#), page 976

Réponse publiée au JO le : [24 juin 2014](#), page 5222