



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

protection des consommateurs

Question écrite n° 77355

Texte de la question

M. Jacques Cresta attire l'attention de Mme la secrétaire d'État, auprès du ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique, chargée du commerce, de l'artisanat, de la consommation et de l'économie sociale et solidaire sur les clauses abusives dans les contrats passés entre les fournisseurs d'énergie et leurs clients. Dans une recommandation adoptée le 16 octobre 2014, la commission des clauses abusives (CCA) a dénoncé 31 clauses abusives : frais excessifs en cas de dysfonctionnement du compteur, en cas d'impayé, en cas de résiliation de contrats ou de déplacement. La CCA relève des factures imputées en cas de dysfonctionnement de compteur, le fait d'« imposer le prélèvement automatique comme unique mode de paiement » ou de laisser croire au consommateur qu'il ne pourrait résilier le contrat à tout moment. Ces pratiques sont régulièrement dénoncées par les associations de consommateurs. La commission estime également inacceptable que le consommateur reçoive sa facture uniquement par voie électronique, ou encore qu'il soit mis à sa charge des frais indéfinis en cas d'impayé. Elle veut faire éliminer des contrats les clauses qui tendent à imposer au consommateur de s'assurer que le tarif souscrit correspond bien à ses besoins. Elle reproche aussi au fournisseur de pouvoir, en cas de problème, se décharger trop facilement de sa responsabilité en invoquant un cas de force majeure, dont la définition est « plus large que celle du droit commun ». Selon le sondage Ifop-Qinergy publié à l'automne 2014, près de 50 % des Français disent avoir régulièrement une mauvaise surprise en découvrant le montant de la facture, sans avoir les moyens de le vérifier, et un quart éprouvent des difficultés pour la payer. Par conséquent, il souhaiterait savoir si le Gouvernement envisage de prendre des mesures pour que les recommandations de la CCA soient appliquées afin de protéger les consommateurs.

Texte de la réponse

En 2012, la commission des clauses abusives (CCA) s'est autosaisie au sujet des contrats proposés par les fournisseurs de gaz naturel et d'électricité, à la demande des associations de consommateurs. Cette instance a examiné les clauses contenues à cette période dans les contrats de ces fournisseurs. Sur la base de ces travaux, conduits avec la participation de la direction générale de la concurrence, de la consommation, et de la répression des fraudes (DGCCRF), la CCA a publié au mois de décembre 2014 une recommandation visant 31 clauses dont elle recommande l'élimination dans les contrats de fourniture. Le processus de mise en conformité des contrats avec cette recommandation est d'ores et déjà enclenché. Par ailleurs, la DGCCRF a lancé une enquête nationale au deuxième trimestre 2015, dont l'objet est de vérifier la bonne prise en compte de la recommandation de la CCA. Il va de soi que des mesures appropriées ne manqueraient pas d'être prises dans l'hypothèse où seraient identifiés des manquements aux règles de protection économique des consommateurs.

Données clés

Auteur : [M. Jacques Cresta](#)

Circonscription : Pyrénées-Orientales (1^{re} circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 77355

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : Commerce, artisanat, consommation et économie sociale

Ministère attributaire : Commerce, artisanat, consommation et économie sociale

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [7 avril 2015](#), page 2601

Réponse publiée au JO le : [12 mai 2015](#), page 3585