



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

protection des consommateurs

Question écrite n° 81803

Texte de la question

M. Daniel Goldberg 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 le démarchage à domicile en matière de vente d'énergie. Dans son rapport annuel d'activité pour 2014, le Médiateur national de l'énergie a relevé une recrudescence des démarchages à domicile dans le cadre de l'ouverture à la concurrence du marché de l'énergie. Or il constate une « hausse importante de litiges dus à des ventes masquées de contrats de fourniture d'énergie par certains opérateurs. Or, bien souvent, le délai de rétractation de 14 jours est dépassé et les clients se croient coincés car la plupart ignore qu'ils peuvent résilier à tout moment leur contrat, sans pénalité ». C'est la raison pour laquelle le médiateur propose d'interdire le démarchage à domicile pour la vente d'énergie comme cela existe déjà en Belgique. Il souhaiterait donc connaître les suites que le Gouvernement entend donner à cette proposition permettant d'éviter aux particuliers de se trouver dans des situations de litiges.

Texte de la réponse

Si le droit belge interdit le démarchage en matière de contrats de crédit, il n'interdit pas la vente hors établissement en matière de fourniture d'électricité et de gaz naturel. En France, il existe une interdiction de démarchage en matière de prêt viager immobilier et en matière de prestation funéraire, qui visent à protéger plus particulièrement les personnes âgées. Cette mesure porte sur des activités particulières en vue de protéger des consommateurs vulnérables. Une telle mesure ne saurait être étendue au domaine de l'énergie. Hormis dans des cas très particuliers, le démarchage à domicile n'appelle pas une interdiction générale, ce qui serait disproportionné. Cette forme de vente peut apporter un complément utile aux autres canaux de distribution et contribuer à l'animation concurrentielle du marché. Elle requiert cependant un encadrement spécifique afin de prévenir les abus. Telle est l'orientation du droit communautaire et du droit national dans le domaine de la protection économique du consommateur. Conscient des risques de démarchage abusif, le gouvernement a renforcé les mesures de protection des consommateurs au travers de la loi consommation du 17 mars 2014 qui a transposé, notamment, la directive du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs. Cette directive, d'harmonisation maximale, prévoit explicitement que les contrats portant sur la fourniture d'eau, de gaz, d'électricité ou de chauffage urbain rentrent dans son champ d'application. Les délais du droit de rétractation ont ainsi été portés à 14 jours dans le cadre des contrats conclus « hors établissement » et le professionnel a l'obligation de communiquer au consommateur les conditions, le délai et les modalités d'exercice de ce droit ainsi que le formulaire type de rétractation. A défaut, le délai de rétractation est prolongé de douze mois à compter de l'expiration du délai de rétractation initial. Cette même loi a également introduit l'interdiction pour un professionnel de démarcher un consommateur inscrit sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique prévue par l'article L. 121-34 du code de la consommation. La liste d'opposition sera gérée par un organisme en cours de désignation. En outre, en ce qui concerne la fourniture d'électricité et de gaz naturel, le consommateur conserve la possibilité de changer de fournisseur à tout moment sans frais et sans délais. Enfin, les services de la DGCCRF restent particulièrement vigilants quant aux pratiques des fournisseurs d'électricité et de gaz naturel

en matière de démarchage. 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. Daniel Goldberg](#)

Circonscription : Seine-Saint-Denis (10^e circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 81803

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : Commerce, artisanat, consommation et économie sociale et solidaire

Ministère attributaire : Commerce, artisanat, consommation et économie sociale et solidaire

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [23 juin 2015](#), page 4652

Réponse publiée au JO le : [26 janvier 2016](#), page 794