



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

protection des consommateurs

Question écrite n° 84105

Texte de la question

M. Alain Bocquet attire l'attention de Mme la ministre de l'écologie, du développement durable et de l'énergie sur le rapport d'activité 2014 du médiateur de l'énergie. Dans ce document, le médiateur s'interroge sur les bénéfices pour les consommateurs de l'ouverture du marché de l'électricité et du gaz naturel depuis 2007. Pour les ménages aux tarifs réglementés de l'électricité, la facture a augmenté de 34 % en moyenne (TTC) ce qui s'explique partiellement par les hausses de la contribution au service public de l'électricité (CSPE) qui pèse désormais pour près de 15 % de la facture et sera responsable d'une hausse de 2 % à 3 % par an à l'avenir. Il insiste sur le fait que la hausse de la CSPE est bien loin d'être compensée par les tarifs sociaux lorsqu'ils bénéficient effectivement aux ménages éligibles puisque 1,1 million d'entre eux ne les percevaient toujours pas fin 2014. Afin de pallier ces situations, il préconise la mise en place rapide du chèque énergie prévu par le projet de loi sur la transition énergétique. Il constate également une recrudescence des démarchages notamment à domicile dont plus d'un ménage sur trois déclare avoir fait l'objet et même si certains opérateurs semblent avoir renoncé à ces pratiques commerciales, il constate une hausse des litiges. Il lui demande dans quel délai le chèque énergie sera mis en place et si le Gouvernement envisage d'interdire le démarchage à domicile pour la vente d'énergie afin de protéger la population la plus fragile.

Texte de la réponse

Le chèque énergie a été instauré par l'article 201 de la loi n° 2015-992 du 17 août 2015 relative à la transition énergétique pour la croissance verte, et sera mis en place progressivement dès 2016 (envoi des chèques probablement en mars), dans le cadre d'une expérimentation sur un nombre limité de territoires. La généralisation du dispositif, en remplacement des tarifs sociaux, interviendra en 2018. Le chèque énergie permettra alors à 4 millions de ménages bénéficiaires de régler leur facture d'énergie, quel que soit leur moyen de chauffage (électricité, gaz, fioul, bois...). S'ils le souhaitent, les bénéficiaires pourront aussi utiliser le chèque pour financer une partie des travaux d'économies d'énergie qu'ils engagent dans leur logement. Concernant le démarchage à domicile, une interdiction paraîtrait disproportionnée au regard du complément utile que cette forme de vente apporte aux autres canaux de distribution, contribuant ainsi à l'animation concurrentielle du marché. Toutefois, le Gouvernement est conscient des risques de démarchage abusif, et a donc renforcé les mesures de protection des consommateurs au travers de la loi consommation du 17 mars 2014. Ce texte, qui transpose notamment la directive du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs, a porté les délais du droit de rétractation à 14 jours dans le cadre des contrats conclus « hors établissement », et a introduit l'obligation pour le professionnel de communiquer au consommateur les conditions, le délai et les modalités d'exercice de ce droit ainsi que le formulaire type de rétractation. À défaut, le délai de rétractation est prolongé de douze mois à compter de l'expiration du délai de rétractation initial. En outre, en ce qui concerne la fourniture d'électricité et de gaz naturel, le consommateur, au sens du code de la consommation, conserve la possibilité de changer de fournisseur à tout moment sans frais et sans délais. Enfin, les services de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (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. Alain Bocquet](#)

Circonscription : Nord (20^e circonscription) - Gauche démocrate et républicaine

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 84105

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : Écologie, développement durable et énergie

Ministère attributaire : Écologie, développement durable et énergie

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [7 juillet 2015](#), page 5106

Réponse publiée au JO le : [13 octobre 2015](#), page 7768