



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Changement de fournisseur d'énergie - protection des particuliers

Question écrite n° 25066

Texte de la question

M. Bertrand Pancher appelle l'attention de M. le ministre de l'économie et des finances sur l'encadrement des procédures de changement de fournisseur d'énergie. Depuis le 1er juillet 2007, le marché du gaz est totalement ouvert à la concurrence. Tous les consommateurs finaux peuvent souscrire un contrat de fourniture de gaz naturel à un prix de marché avec le fournisseur de leur choix. Il apparaît que la procédure de changement de fournisseur de gaz pour les particuliers est également facilitée puisqu'il suffit à ceux-ci de souscrire auprès d'un nouveau fournisseur d'énergie pour que la résiliation auprès de l'ancien fournisseur soit automatique. Ce dernier reçoit en effet l'information de la souscription de la part du nouveau fournisseur, sans qu'aucune confirmation du particulier ne soit nécessaire pour procéder à la résiliation. Dans le cas de démarches frauduleuses de la part de certaines sociétés, des particuliers peuvent découvrir l'annulation de leur contrat de gaz simplement à l'occasion d'une nouvelle facturation effectuée par une société inconnue. Toute démarche auprès de leur fournisseur antérieur est infructueuse, celui-ci ayant reçu l'information d'une nouvelle souscription en bonne et due forme, sans que le nouveau contrat ne soit contrôlé par lui, puisque non obligatoire dans cette procédure. Il demande donc quelles mesures le Gouvernement compte prendre afin de protéger les particuliers des manœuvres frauduleuses de certaines sociétés. Il lui propose par ailleurs que soit instaurée l'obligation de contrôle de la validité d'un nouveau contrat par les fournisseurs par exemple par une demande de confirmation de résiliation des fournisseurs aux particuliers ou l'obligation de transmission du nouveau contrat par le nouveau fournisseur avant la réalisation effective de la résiliation.

Texte de la réponse

Aux termes de l'article L. 224-6 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. Dans le cas de la captation frauduleuse par un fournisseur du client de l'un de ses concurrents, le consommateur ne reçoit pas systématiquement le nouveau contrat dans la mesure où l'article L.224-7 du code de la consommation dispose que le contrat souscrit est transmis à la demande du consommateur. Cependant, la pratique consistant à se prévaloir d'un accord du consommateur pour un changement de fournisseur, qui n'a jamais été formalisé par le recueil de sa signature, constitue une vente sans commande préalable relevant de l'article L. 121-12 du code de la consommation, dont la méconnaissance est pénalement sanctionnée. Aussi, 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 et des finances. Il appartient au consommateur qui conteste avoir donné son consentement dûment formalisé à la souscription d'un contrat de fourniture d'énergie, 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. Bertrand Pancher](#)

Circonscription : Meuse (1^{re} circonscription) - Libertés et Territoires

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 25066

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : [Économie et finances](#)

Ministère attributaire : [Économie et finances](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [10 décembre 2019](#), page 10669

Réponse publiée au JO le : [3 mars 2020](#), page 1710