



ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

Information du consommateur au sujet de son contrat d'énergie

Question écrite n° 2054

Texte de la question

M. Stéphane Rambaud attire l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique sur la nécessité d'apporter aux consommateurs une information claire et transparente sur l'évolution des contrats signés avec les fournisseurs d'énergie. En effet, l'année 2022 est marquée par une forte augmentation des prix de gros de l'électricité et du gaz naturel. Cette situation perturbe très sensiblement le fonctionnement du secteur de l'énergie, et les fournisseurs se retrouvent dans une situation difficile, dans laquelle ils n'ont pas d'autre choix que de répercuter les hausses des prix de leurs approvisionnements. Cependant, l'article L. 224-10 du code de la consommation impose aux fournisseurs de communiquer à leurs clients tout projet de modification des conditions contractuelles, au moins un mois avant la date d'application envisagée. Il arrive des cas où l'information des clients est insuffisante ou peu explicite. C'est notamment le cas lorsque le consommateur avait, à l'origine, souscrit un contrat prévoyant que les prix étaient indexés sur les tarifs réglementés de vente et que le fournisseur l'informe que l'indexation se fera désormais sur les prix du marché. Une telle modification du contrat fait basculer le consommateur titulaire d'une offre protégée par le bouclier tarifaire vers une offre à prix indexés sur les marchés, avec pour conséquence une forte hausse de la facture d'énergie. C'est pourquoi il lui demande de bien vouloir lui indiquer les mesures qu'il entend mettre en place pour inciter les fournisseurs d'énergie à respecter les dispositions du code de la consommation et, qu'en cas de modification des conditions contractuelles, une information claire, loyale, sincère et vérifiable soient véritablement offertes aux clients.

Texte de la réponse

La crise énergétique a conduit le Gouvernement à mettre en place le bouclier tarifaire sur le prix de l'électricité et du gaz naturel afin de préserver au mieux le pouvoir d'achat des ménages. Ainsi le Gouvernement a, d'une part, plafonné la hausse des tarifs réglementés de vente (TRV) de l'électricité et du gaz naturel et d'autre part, compensé les fournisseurs, historiques et alternatifs, des pertes de recettes à la fois sur les offres aux TRV mais également sur les offres de marché indexées aux TRV. Cependant, certains fournisseurs ont pu décider de modifier les contrats à prix indexés sur les TRV proposés à leurs clients en les faisant évoluer vers des contrats à prix indexés sur les prix de marché. Cette modification des conditions contractuelles est possible, sous réserve du respect d'un formalisme par les fournisseurs. En effet, les dispositions de l'article L. 224-10 du code de la consommation prévoient : « Tout projet de modification envisagé par le fournisseur des conditions contractuelles est communiqué au consommateur par voie postale ou, à sa demande, par voie électronique, au moins un mois avant la date d'application envisagée. En matière d'électricité ou de gaz, les projets envisagés de modification des dispositions contractuelles relatives aux modalités de détermination du prix de la fourniture, ainsi que les raisons, les conditions préalables et la portée de cette modification sont communiqués de manière transparente et compréhensible. Cette communication est assortie d'une information précisant au consommateur qu'il peut résilier le contrat sans pénalité, dans un délai maximal de trois mois à compter de sa réception. » L'extension au gaz de ces dispositions est issue de l'article 28 de la loi du 16 août 2022 portant mesures d'urgence pour la protection du pouvoir d'achat. Ces nouvelles dispositions sont en vigueur depuis le 1er juillet 2023. Le contrôle

du respect de ces dispositions par les fournisseurs relève de la compétence de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF). Au cours de l'année 2022, la DGCCRF a procédé à des contrôles ciblés à la suite de signalements sur les conditions de modifications par certains fournisseurs de leurs contrats. Les suites de ces contrôles ont conduit les fournisseurs concernés à faire évoluer leur procédure d'information des consommateurs afin de la mettre en conformité avec les dispositions légales applicables. En outre, régulièrement, des plans annuels de contrôle permettent de vérifier le respect par les fournisseurs d'énergie de l'ensemble des dispositions du code de la consommation auxquelles ils sont soumis. Les actions de contrôle peuvent également être motivées par les signalements transmis par les consommateurs, au moyen la plateforme SignalConso, ou par le Médiateur national de l'énergie. Les contrôles de la DGCCRF ont notamment conduit à la sanction en avril 2023 d'IBERDROLA à hauteur de 200 000 euros pour une pratiques commerciale trompeuse portant sur une différence de tarifs entre les prix affichés et pratiqués, ainsi que sur la durée pour laquelle les prix sont bloqués.

Données clés

Auteur : [M. Stéphane Rambaud](#)

Circonscription : Var (3^e circonscription) - Rassemblement National

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 2054

Rubrique : Énergie et carburants

Ministère interrogé : Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique

Ministère attributaire : Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [11 octobre 2022](#), page 4493

Réponse publiée au JO le : [1er août 2023](#), page 7245