

Bientôt la fin du démarchage pour les fournisseurs de gaz et d'électricité ?

Se retrouver engagé contre son gré avec un fournisseur d'énergie : face à l'explosion des abus, le médiateur national de l'énergie a proposé le 24 février dernier d'interdire le démarchage à domicile pour la fourniture d'électricité ou de gaz, ou à défaut, de l'encadrer strictement.

« En finir avec le démarchage abusif en matière de fourniture d'énergie ». Dans cette tribune publiée le 24 février dernier, Olivier CHALLAN BELVAL, le médiateur national de l'énergie depuis fin novembre 2019, tente d'enrayer ce phénomène qui touche de plus en plus de ménages, conduisant trop souvent à la conclusion de contrats d'électricité ou de gaz qu'ils n'ont pas souhaité souscrire.

Énergie : plus de 6 ménages sur 10 ont été démarchés en 2019

Le démarchage abusif en matière de fourniture d'énergie ne cesse d'augmenter. Le médiateur rappelle qu'en 2019, ce sont pas moins de 61% des ménages qui auraient été sollicités pour la souscription d'une offre de fourniture d'électricité ou de gaz naturel, dont 29% à leur domicile, contre 56% en 2018 et 36% en 2017. Il a par ailleurs recensé 1.883 saisines de particuliers en 2019, contre 1.416 en 2018.

La raison ? Selon Olivier Challan Belval, les fournisseurs d'énergie anticipent notamment la fin des tarifs réglementés de vente de gaz prévue pour juillet 2023 : 4 millions de consommateurs sont encore titulaires d'un contrat au tarif réglementé.

À travers ces milliers de plaintes, il apparaît que les consommateurs s'estimant lésés affirment ne pas avoir réellement exprimé leur accord, « qui leur a été arraché », souvent par des pratiques que le médiateur qualifie de frauduleuses.

Encadrer strictement voire interdire totalement le démarchage

L'objectif du médiateur est clair : interdire tout démarchage dans le domaine de l'énergie. « la mesure la plus efficace pour protéger les consommateurs serait l'interdiction totale du démarchage à domicile dans le domaine de la fourniture d'électricité et de gaz ».

Conscient de la difficulté de mettre en oeuvre une solution aussi drastique, pourtant juridiquement possible puisqu'elle protégerait le consommateur précise-t-il, le médiateur propose, à défaut, 4 mesures pour encadrer au mieux le démarchage :

interdiction stricte pour les démarcheurs de recueillir la signature des consommateurs démarchés directement et sur les lieux du démarchage

interdiction de commencer l'exécution du nouveau contrat de fourniture d'électricité ou de gaz avant l'expiration du délai de rétractation du consommateur (sauf en cas d'emménagement)
prévoir que tout contrat de fourniture d'électricité ou de gaz qui aurait été souscrit sans respecter les règles qui viennent d'être indiquées serait entaché de nullité absolue
création, en complément des amendes infligées par l'Administration (DGCCRF), la sanction administrative de retrait de l'autorisation de fourniture d'énergie.

Le médiateur rappelle que la DGCCRF a condamné le 6 février dernier le fournisseur ENI à une amende de 315.000 euros pour non-respect du droit de rétractation lors de démarchages à domicile. La DGCCRF avait déjà condamné ENGIE à 900.000 euros d'amende au mois d'octobre pour démarchage téléphonique abusif.

Ces propositions seront-elles suivies par le gouvernement ? Affaire à suivre