

Le Conseil national de la consommation adopte deux avis sur la fourniture d'électricité et de gaz naturel et sur les services à la personne

La Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF) salue le consensus auquel les associations de consommateurs et les représentants des professionnels sont parvenus dans deux avis adoptés à l'unanimité portant l'un sur la fourniture d'électricité et de gaz et l'autre sur les services à la personne.

Fourniture d'électricité et de gaz

Dans cet avis, le CNC formule de nombreuses recommandations en faveur des consommateurs, parmi lesquelles :

- l'amélioration des relations avec la clientèle : accusé de réception des réclamations, objectif de délai de traitement, développement de moyens de règlement amiable des litiges... ;
- le renforcement de l'accompagnement des consommateurs en situation de précarité énergétique : interlocuteurs dédiés aux relations avec les services sociaux, simplification des règles d'accessibilité aux différentes aides... ;
- la mise à disposition gratuite d'informations et de services pour les consommateurs (dans le cadre du déploiement de compteurs communicants) favorisant une meilleure maîtrise de la consommation d'énergie.

La DGCCRF invite les professionnels à mettre en œuvre l'ensemble de ces engagements au plus tôt.

Le CNC a aussi contribué à la refonte de l'arrêté relatif aux factures d'électricité et de gaz. Dès l'an prochain, les factures comporteront de nouvelles mentions, destinées à faciliter la compréhension et compléter l'information des consommateurs, notamment l'historique de leur consommation annuelle. Les fournisseurs de gaz et d'électricité seront par ailleurs tenus de rembourser automatiquement le trop-perçu lorsque celui-ci est supérieur à 25 euros. Les consommateurs recevront une facture récapitulative annuelle de leurs dépenses d'électricité et de gaz à partir de 2014.

Service à la personne

Le CNC formule plusieurs recommandations en faveur des consommateurs :

- un devis gratuit et personnalisé doit être établi pour toute prestation de services à la personne dont le prix mensuel est égal ou supérieur à 100 euros TTC, ou si le consommateur en fait la demande ;



- les prix indiqués doivent concerner l'ensemble des prestations proposées, afin de faciliter la comparaison des offres, l'avantage fiscal éventuel, clairement défini, figurant de manière séparée ;
- le devis et le contrat doivent indiquer de manière visible et lisible le mode d'intervention de l'entreprise offrant des services à la personne, les missions réalisées et les prestations fournies.

L'avis du CNC rappelle également que, si le consommateur souscrit un contrat avec une structure mandataire, il devient employeur. L'organisme mandataire pourra éventuellement accomplir les démarches administratives nécessaires pour le compte du consommateur, mais c'est le consommateur qui sera responsable du respect des exigences du code du travail (et gérer par exemple un éventuel licenciement).

Ces avis sont disponibles sur le site du CNC : www.economie.gouv.fr/cnc.

Contact presse DGCCRF : Marie TAILLARD tél : 01 44 97 23 91 / communication@dgccrf.finances.gouv.fr