

Paris, 18 octobre 2019

La DGCCRF sanctionne ENGIE pour démarchage abusif

La direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) a sanctionné l'entreprise de fourniture d'énergie ENGIE pour un montant total de près de 900 000 d'euros pour des manquements aux règles encadrant le démarchage. Le détail de cette sanction doit être publié sur le site internet de l'entreprise ainsi que sur ceux de la DGCCRF et de la Préfecture des Hauts-de-Seine.

Cette sanction intervient à l'issue d'une enquête menée par les services de la DGCCRF de la direction départementale de protection des populations (DDPP) des Hauts-de-Seine entre juin 2017 et février 2019 à la suite de plusieurs plaintes de consommateurs. Les agents de la DGCCRF ont mis en évidence des manquements de la part d'ENGIE quant aux obligations réglementaires visant à protéger les consommateurs dans le cadre d'un démarchage téléphonique :

- Des contrats de fournitures d'énergie ont été conclus sans que la confirmation de l'offre faite par démarchage téléphonique ait été transmise au consommateur sur support durable (courrier, courriel, etc.) ;
- ENGIE n'a, à plusieurs reprises, pas donné les suites adaptées à la demande de consommateurs d'exercer leur droit de rétractation ;
- ENGIE n'a pas respecté l'obligation d'informer les consommateurs de l'existence d'un médiateur de l'énergie dont la mission est de faciliter le règlement des litiges.

Lorsqu'il est démarché, que ce soit à son domicile ou par téléphone, le consommateur est plus vulnérable que lorsqu'il décide de se déplacer dans un établissement commercial. C'est pour cela que le démarchage est encadré [par des règles spécifiques](#) garantissant la bonne information du consommateur et sa capacité à changer d'avis :

- La loi fixe ainsi les informations qui doivent être données de manière claire avant conclusion du contrat ;
- Le contrat doit être remis au consommateur dans un format (papier ou « support durable ») qui lui permet de le conserver et de pouvoir le consulter ;
- Le consommateur dispose d'un délai de rétractation de 14 jours. Ce droit de rétractation est fondamental car il permet au consommateur de se délier d'un contrat pour lequel il a changé d'avis. Ce droit est absolu dans la mesure où le consommateur peut l'exercer sans motif, dans un délai de 14 jours et sans que le professionnel ne puisse s'y opposer ;
- Il est interdit au professionnel de percevoir une contrepartie financière pendant le délai de 7 jours (y compris la transmission d'un RIB).



La DGCCRF conseille aux consommateurs d'être particulièrement vigilants lorsqu'ils sont démarchés et de prendre le temps de la réflexion avant de s'engager.

Autorité de protection des consommateurs et garante de l'ordre public économique, la DGCCRF est particulièrement vigilante vis-à-vis de ce type de pratiques qui, d'une part, conduisent à un préjudice économique pour des consommateurs parfois vulnérables et, d'autre part, induisent une concurrence déloyale. L'énergie fait partie des dépenses contraintes importantes pour les Français. Il est à cet égard indispensable de garantir un fonctionnement optimal des marchés au bénéfice du pouvoir d'achat. Dans ce même secteur, la DGCCRF [avait ainsi organisé en juin dernier plusieurs perquisitions simultanées dans le cadre d'une enquête sur des soupçons de pratiques commerciales trompeuses.](#)

Contact presse DGCCRF 01 44 97 23 91 - communication@dgccrf.finances.gouv.fr

