

Paris, le 06 février 2020

La DGCCRF sanctionne ENI GAS & POWER pour non respect du droit de rétractation des consommateurs

La direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) a sanctionné l'entreprise de fourniture d'énergie ENI GAS & POWER pour un montant de 315 000 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 la protection des populations (DDPP) des Hauts-de-Seine entre septembre 2017 et juillet 2019, à la suite de plusieurs plaintes de consommateurs.

Les agents de la DGCCRF ont mis en évidence des manquements de la part d'ENI GAS & POWER FRANCE quant aux obligations du code de la consommation visant à protéger les consommateurs dans le cadre de la vente à distance et hors établissement : à plusieurs reprises, ENI GAS & POWER FRANCE n'a pas donné suite à la demande d'exercice du droit de rétractation de consommateurs qui souhaitaient annuler des contrats de fourniture conclus notamment dans le cadre d'un démarchage à domicile.

La DGCCRF rappelle que le démarchage est encadré par des [règles spécifiques](#) garantissant la bonne information du consommateur et sa capacité à changer d'avis. En particulier, le consommateur dispose d'un délai de rétractation de 14 jours. Ce droit est fondamental car il permet à tout consommateur de se délier d'un contrat pour lequel il a changé d'avis, sans avoir à se justifier, ni que le professionnel puisse s'y opposer. En outre, aucun paiement ne peut légalement être effectué pendant un délai de 7 jours à compter de la conclusion du contrat et il est interdit au professionnel de demander la transmission de coordonnées bancaires (RIB) pendant ce délai.

La DGCCRF conseille aux consommateurs d'être particulièrement vigilants lorsqu'ils sont démarchés, de lire attentivement le contrat qui leur est proposé et de prendre le temps de la réflexion avant de s'engager.

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 entre opérateurs. [Dans le passé, elle a déjà sanctionné d'autres entreprises du secteur de l'énergie pour des pratiques similaires.](#)

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