



Communiqué de presse
30 novembre 2021

Crise de l'énergie

Assignation en justice de quatre opérateurs d'électricité Alerte prudentielle envers les consommateurs

Dans le contexte de grave crise du secteur de l'énergie, le marché de détail français de l'électricité connaît une importante insécurité contractuelle et de nombreux opérateurs ont recours à des procédés, qui selon la CLCV, sont particulièrement préjudiciables pour les consommateurs.

La semaine dernière, la CLCV a assigné en justice quatre opérateurs rassemblant, selon nos estimations, entre 500 000 et 600 000 clients particuliers environ. Il s'agit d'ekWateur, de GreenYellow (Cdiscount), de Mint et d'Ovo Energy (France). Selon la CLCV, les fondements de ces actions sont soit la vente sans commande préalable, soit les pratiques commerciales trompeuses, soit les clauses abusives.

Pour la CLCV, les pratiques soumises au tribunal sont principalement :

- Le fait de transformer, sans consentement explicite du consommateur, une offre indexée sur le tarif réglementé de vente en une offre indexée sur les fluctuations du marché de gros, ce qui rend l'offre bien plus risquée. Il s'agit d'une pratique très préjudiciable pour le consommateur et qui créerait un grave problème de confiance dans le marché si elle venait à se développer.
- Le fait d'accroître, dans certains cas d'une façon très importante (+ 30 % par exemple), le prix de l'offre d'un consommateur en l'informant par un simple courriel qui ne dit pas clairement l'étendue de l'augmentation tarifaire qui va lui être appliquée.
- Diverses clauses abusives dont les principales en lien avec ces problématiques.

Face aux hausses tarifaires et aux modifications contractuelles laissant planer une véritable inquiétude quant à l'évolution des offres et la sécurité des consommateurs ayant souscrit une offre alternative, **la CLCV recommande aux consommateurs d'être très vigilants sur les informations reçues, notamment par courrier électronique, car il peut survenir une forte hausse à tout moment.**

Si dans le domaine du gaz le retour au tarif réglementé n'est plus possible, le consommateur peut toujours souscrire une offre au tarif réglementé pour l'électricité qui procure plus de sécurité tarifaire. **Dans cette période de très forte incertitude, pour les consommateurs qui recherchent avant tout la sécurité et la tranquillité, la CLCV recommande de souscrire une offre au tarif réglementé de l'électricité.**

Enfin, il faut remarquer que les pratiques portées devant le tribunal sont survenues brusquement avec la hausse des prix des marchés de gros, ce qui interroge quant à l'effectivité de la couverture marché de ces opérateurs. Ces derniers étant des fournisseurs virtuels qui ne produisent rien, une telle absence de couverture ferait peser un risque prudentiel qui se retourne ensuite contre le client. La CLCV s'interroge quant à l'action des pouvoirs publics et du régulateur en la matière.