

La Lettre des CCSPL

commissions consultatives des services publics locaux

Composition des CCSPL: où trouver les associations locales de consommateurs ?

À la suite des élections communales et de la mise en place des instances délibérantes des collectivités concernées et de leurs groupements, les CCSPL (obligatoires au-dessus d'un certain seuil de population) doivent également être renouvelées conformément aux dispositions du CGCT (cf. article L.1413-1). Pour enrichir le collège des associations locales, il convient – a minima – de prendre contact avec les antennes locales des associations nationales de défense des consommateurs. Un annuaire de ces antennes

très pratique d'utilisation est en ligne sur le site de l'[Institut national de la consommation](https://www.institutnationaldeconsommation.fr/).



Trouvez l'association de consommateurs la plus proche de chez vous

Données de publication : 03/06/2020 - Droit / Justice

Trouvez l'association de consommateurs la plus proche de chez vous

Nom :

Département :

Domaine d'intervention :

Vous devez préciser au moins un critère de recherche

Si tous les domaines d'intervention mentionnés ne sont pas à ce jour traités au niveau de l'association départementale, contactez le siège de l'association nationale.

Renforcement de l'encadrement du démarchage téléphonique

Pour faire face aux dérives du démarchage téléphonique, le Gouvernement avait mis en place en 2016 un service d'opposition en ligne dénommé Bloctel. Ce service disponible depuis le 1^{er} juin 2016 permet à un consommateur de s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition afin de ne plus être démarché téléphoniquement par un professionnel avec lequel il n'a pas de relation contractuelle en cours. Ce dispositif, dont l'efficacité depuis sa mise en œuvre a été largement critiquée par des associations de consommateurs, vient d'être renforcé mais le législateur est allé encore plus loin en interdisant tout simplement ces pratiques commerciales dans un secteur particulièrement concerné par de très nombreuses pratiques abusives régulièrement dénoncées, celui de la rénovation énergétique et des énergies renouvelables.

Ainsi, les contrats de services de communications électroniques doivent désormais mentionner la faculté dont dispose les consommateurs, qui ne souhaitent pas faire l'objet de prospection commerciale, de s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition Bloctel et les professionnels sont tenus de se présenter de façon « claire, précise et compréhensible » au téléphone et doivent également rappeler aux consommateurs leur droit à s'inscrire sur Bloctel.

En outre, les entreprises recourant au démarchage téléphonique sont tenues dorénavant, d'une part, de saisir régulièrement l'organisme chargé de gérer la liste Bloctel pour s'assurer que leurs fichiers de prospection commerciale sont en conformité avec cette liste (une fois par mois minimum pour les professionnels du démarchage), d'autre part, de respecter une charte de bonnes pratiques, qui détermine les règles déontologiques applicables au démarchage téléphonique. Cette dernière devrait notamment comprendre les jours et horaires au cours desquels les appels peuvent être passés, qui seront précisés par décret.

Les sanctions ont par ailleurs été renforcées en cas d'abus (par

exemple, appel à des personnes inscrites sur Bloctel ou en cas d'utilisation d'un numéro masqué) : amende maximum de 75.000 euros pour les personnes physiques et de 375.000 euros pour les personnes morales (le montant de ces sanctions était auparavant de 3.000 et de 15.000 euros) et les contrats conclus à la suite d'un démarchage téléphonique réalisé en violation de ces nouvelles dispositions sont nuls.

Enfin, dans le secteur de la vente d'équipements ou de la réalisation de travaux pour des logements en vue de la réalisation d'économies d'énergie ou de la production d'énergies renouvelables, le démarchage téléphonique est strictement interdit, « à l'exception des sollicitations intervenant dans le cadre de l'exécution d'un contrat en cours ».

De la même façon, le démarchage de consommateurs inscrits sur la liste d'opposition est interdit, « sauf lorsqu'il s'agit de sollicitations intervenant dans le cadre de l'exécution d'un contrat en cours et ayant un rapport avec l'objet de ce contrat, y compris lorsqu'il s'agit de proposer au consommateur des produits ou des services afférents ou complémentaires à l'objet du contrat en cours ou de nature à améliorer ses performances ou sa qualité. »

Avec ces restrictions, et malgré cette loi, les appels commerciaux intempestifs risquent encore de perdurer...

A signaler : au cours des débats parlementaires, plusieurs associations de consommateurs ont demandé à ce que soit retenu le principe de l'« opt-in » pour les pratiques de démarchages téléphoniques (n'auraient pu ainsi être démarchés que les consommateurs qui auraient donné leur accord préalable) mais cette proposition n'a pas été retenue par le législateur.

Loi n° 2020-901 du 24 juillet 2020 visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux, JO du 25 juillet 2020.

Lancement du Club des bonnes pratiques d'économie d'eau et de tarification

La seconde séquence des Assises de l'eau « Changement climatique et ressource en eau : comment les territoires, les écosystèmes et l'ensemble des acteurs vont-ils s'adapter ? », qui a permis d'engager une large concertation avec l'ensemble des acteurs de l'eau (collectivités territoriales, entreprises, organisations professionnelles agricoles, associations de protection de la nature, associations de consommateurs, instituts de recherche, ...), a été clôturée au cours de l'été 2019. Elle a mis en évidence les trois grands axes d'actions suivants : économiser, partager et protéger l'eau. C'est dans le cadre du premier axe d'action ainsi défini que le Ministère de la transition écologique a lancé en juillet 2020 (le lancement était prévu initialement en avril) le Club des bonnes pratiques pour les économies d'eau et la tarification, dont l'animation a été confiée à la FNCCR avec l'appui d'idealCO (la présidence du Club est assurée par M. Hervé Paul, Maire de Saint-Martin-du-Var, Président de la commission en charge de l'eau, de l'assainissement et de l'énergie, Président de la Régie Eau d'Azur).

Ce Club est ouvert à toutes les parties prenantes, collectivités, exploitants, associations de consommateurs, gestionnaires de l'habitat collectif, chercheurs... Il a pour objectif de capitaliser et

d'échanger sur les expériences d'incitation aux économies d'eau, et de proposer des recommandations et outils visant à la sensibilisation des usagers, tout en préservant la soutenabilité financière des services publics d'eau.



Des informations sur ce club (dont les modalités d'inscription) et le replay de la visioconférence de lancement du 15 juillet 2020 sont disponibles ici : <https://www.idealco.fr/economies-eau> (vous devez créer un compte – gratuit – sur la plateforme pour pouvoir accéder à ces informations).

A lire également : *Conclusion de la première séquence des Assises de l'eau cf. La Lettre des CCSPL n°59.*

Vers des offres de fourniture d'énergie dites « liées » ?

Dans le cadre de la transposition de la directive du 5 juin 2019 relative au marché intérieur de l'électricité, le Gouvernement a soumis à la consultation de nouvelles dispositions à insérer par voie d'ordonnance dans le Code de la consommation, qui permettraient aux fournisseurs d'électricité de proposer des offres dites « liées » assorties d'une période d'engagement.

Il convient de rappeler que les dispositions actuelles du Code de la consommation afférentes aux contrats de fourniture d'électricité et de gaz naturel ne permettent pas la facturation de pénalités pour résiliation des contrats mais uniquement des frais, sous certaines conditions. Plus précisément, l'article L.224-15 prévoit ceci : « Le fournisseur ne peut facturer au consommateur que les frais correspondant aux coûts qu'il a effectivement supportés, par l'intermédiaire du gestionnaire de réseau, au titre de la résiliation et sous réserve que ces frais aient été explicitement prévus dans l'offre. Ceux-ci doivent être dûment justifiés. Aucun autre frais ne peut être réclamé au consommateur au seul motif qu'il change de fournisseur. »

Le projet de transposition susmentionné prévoit ainsi le développement d'offres liant la fourniture d'électricité avec la fourniture d'équipements nécessaires au pilotage de la demande ou à la réalisation d'économies d'énergie, engageant les consommateurs sur une durée déterminée et prévoyant des frais en cas de résiliation du contrat avant son échéance. La Direction générale de l'énergie et du climat (DGE), qui organise cette consultation, précise que parallèlement à ces offres encadrées le principe général d'une résiliation sans frais des contrats de fourniture « standard » continuerait à s'appliquer.

Plusieurs associations de défense des consommateurs (Adéc, AFL Paris, AFOC, CNAFC, CLCV, CSF, Familles Rurales) et l'Institut Na-

tional de la Consommation ont répondu à cette consultation en manifestant une vive inquiétude :

« Dans un contexte de crise économique sans précédent, nos associations plaident pour une maîtrise des dépenses contraintes. Le projet proposé ne répond pas à cette préoccupation, bien au contraire il expose les consommateurs à de véritables emprisonnements contractuels entravant de surcroît l'exercice d'une saine concurrence entre les acteurs. (...) »

Les organisations soussignées ne sont pas favorables à l'introduction de frais de résiliation pour quelque forme de contrat que ce soit. En effet, une telle disposition sera facteur d'incompréhensions, elle bouleverserait les règles habituelles en matière de fourniture d'énergie, et au vu des nombreuses infractions constatées dans le secteur de l'énergie, nous craignons que l'information préalable à la formation des contrats soit déficiente ou incomplète et génère de nombreux litiges. (...) »

Enfin, rappelons que les organisations de consommateurs soussignées ont toujours manifesté leur opposition au principe des ventes liées, car elles font courir des risques certains aux consommateurs, en favorisant leur dépendance au fournisseur avec lequel ils ont contracté, et au détriment d'ailleurs de la concurrence qui est aujourd'hui la règle. »

Parallèlement la Commission de régulation de l'énergie a lancé au cours de l'été une consultation relative aux contrats d'électricité à tarification dynamique, une évolution qui résulte également de la transposition de la directive électricité du 5 juin 2019 (pour en savoir plus cf. <https://www.cre.fr/Documents/Consultations-publiques/contrats-d-electricite-a-tarification-dynamique>).