



FICHE PRATIQUE



J'ai une réclamation concernant un fournisseur dont je ne suis pas client

L'ESSENTIEL

Avant de conclure un contrat avec un fournisseur d'énergie, il doit mettre à ma disposition des informations détaillées me permettant de m'engager en toute connaissance de cause.

LA FICHE

Les obligations des fournisseurs

Tout d'abord, pour connaître les obligations des fournisseurs et mes droits, je consulte les fiches :

- > [Mon contrat d'électricité ou de gaz](#)
- > [Mes droits en cas de démarchage et de vente à distance](#)

Mes démarches pour effectuer une réclamation ?

Je suis en contact avec un fournisseur, mais je n'ai pas souscrit de contrat avec lui. Je souhaite effectuer une réclamation car ce fournisseur ne respecte pas ses obligations légales, notamment en matière d'information précontractuelle ou de démarchage et de vente à distance.

1 Tout d'abord, je contacte le fournisseur concerné, de préférence par écrit, pour lui exposer ma réclamation.

2 Si des infractions au code de la consommation ont eu lieu, cela relève de la compétence de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) du ministère en charge de l'économie. Afin que la DGCCRF puisse, le cas échéant, engager des poursuites pénales à l'égard du fournisseur concerné, il m'appartient de contacter la direction départementale du lieu du siège social du fournisseur.

Les [coordonnées des directions départementales de la DGCCRF](#) sont accessibles sur son site.

Cette administration ne sera toutefois pas en mesure de résoudre mon litige. Les éventuelles poursuites qu'elle pourrait engager à l'égard d'un fournisseur impliquent des délais d'enquête et d'instruction. Pour saisir la DGCCRF, je dois lui communiquer l'ensemble des pièces nécessaires à la constitution d'un dossier : contrats, factures, courriers de réclamations envoyés, réponses reçues, autorisation de citation (autorisation permettant à la DGCCRF de citer mon identité au cours de l'enquête).

3

Si je n'ai pas valablement souscrit de contrat avec un nouveau fournisseur et que je souhaite faire annuler un changement de fournisseur non souhaité, je consulte la fiche : [J'ai changé de fournisseur sans le souhaiter](#)

> Je peux également contacter [une association de consommateurs](#).



Pour tout savoir sur vos démarches et vos droits :

Consultez le site Internet www.energie-info.fr ou contactez-le **0 800 112 212** Service à appel gratuits