

**Recommandation N° 2014-01 relative aux contrats proposés par les fournisseurs de gaz et d'électricité.**

La Commission des clauses abusives,

Vu les dispositions du code de la consommation et, notamment, les articles L. 121-86 à L. 121-94, L. 132-1, L. 534-1 à L. 534-3 et R. 132-1 à R. 132-2-1,

Vu les dispositions du code des procédures civiles d'exécution et, notamment, son article L. 111-8,

Vu les dispositions du code de procédure civile et notamment ses articles 42 et suivants,

Entendu les représentants des professionnels concernés, du médiateur national de l'énergie et de la Commission de régulation de l'énergie,

Considérant que, depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2007, les consommateurs particuliers et les non-professionnels ont la possibilité de s'adresser aux fournisseurs d'énergie de leur choix et non plus seulement aux opérateurs historiques : EDF, GDF et les entreprises locales de distribution ; que ces consommateurs peuvent, en outre, opter pour des offres à prix libres dits « prix de marché », indépendants des tarifs réglementés fixés par l'Etat ; que les contrats concernés par cette recommandation sont les contrats uniques portant sur la fourniture et la distribution d'électricité et de gaz naturel au sens de l'article L. 121-92 du code de la consommation ; que ne sont pas concernés les contrats de fourniture de gaz de pétrole liquéfié (GPL) en vrac (qui n'est pas du gaz naturel) et de mise à disposition ou de vente de réservoir, pour lesquels la commission des clauses abusives a adopté la recommandation n° 84-01 ;

**Sur les clauses contenues dans les contrats proposés par les fournisseurs de gaz et d'électricité, qui sont :**

- 1) les contrats conclus entre un fournisseur et un consommateur ou un non-professionnel**
- 2) les contrats conclus entre un fournisseur et un client (bailleur ou syndicat de copropriétaires) avec « délégation » du locataire ou du copropriétaire par le client au bénéfice du fournisseur et facturation du locataire ou du copropriétaire par le fournisseur**

**A. Clauses relatives à la mise en service de la fourniture d'énergie**

1. Considérant qu'un contrat stipule « (...) La date d'entrée en vigueur correspond à la date portée par le Client sur le Contrat lors de sa signature manuscrite ou à la date de conclusion du Contrat souscrit par voie électronique, tel que prévu à l'article 1369-5 du Code Civil.

Le Contrat prend effet à la date de première fourniture d'électricité par ..., sous réserve de l'application du droit de rétractation prévu l'article 6.4. A ce propos, ... tente dans la mesure du possible de débiter la livraison d'électricité à la date souhaitée par le Client. Toutefois, dans le cadre d'un Changement de fournisseur et sous réserve des conditions suspensives de l'article 6.4 et des délais imposés par le GRD (gestionnaire de réseau de distribution) ainsi que de l'acceptation par le GRD de l'inscription du Point de Livraison dans le périmètre de facturation de ..., la Date Effective de Fourniture d'Electricité sera comprise entre le 10ème et le 21ème jour suivant la date de la demande de Changement de fournisseur transmis au GRD par ... A ce titre, l'index transmis par le GRD à l'ancien fournisseur et à ..., en qualité de nouveau Fournisseur, fait foi entre les Parties, conformément aux règles décrites dans le Référentiel Clientèle du GRD. Dans le cadre d'une Mise en Service et sous réserve des conditions suspensives de l'article 6.4 et des délais nécessaires pour le GRD pour effectuer la Mise en Service ainsi que de l'acceptation par le GRD de l'inscription du Point de Livraison ou de raccordement dans le périmètre de facturation de ..., la Date Effective de Fourniture d'Electricité sera celle souhaitée par le Client et précisée dans le Contrat, les délais de Mise en Service pouvant varier de 5 à 10 jours (...) » ; que cette clause qui ne délivre pas une information claire sur les modalités de détermination du délai à l'expiration duquel l'énergie sera fournie est contraire à l'article L. 111-1, 3°, du code de la consommation ; qu'elle est donc illicite et, maintenue dans les contrats, abusive ;

#### **B. Clauses relatives au conseil tarifaire**

2. Considérant que certains contrats mettent à la charge du consommateur le devoir de s'assurer que le tarif souscrit correspond à ses besoins, alors que l'obligation de conseil incombe au professionnel ; qu'une telle clause crée un déséquilibre significatif au détriment du consommateur ou du non-professionnel en ce qu'elle exonère le professionnel de son obligation de conseil au détriment du consommateur ;

#### **C. Clauses relatives au comptage**

3. Considérant que plusieurs contrats stipulent qu'en cas de dysfonctionnement des appareils de comptage, une rectification de facturation est établie par comparaison avec des périodes similaires de consommation ou, à défaut, par analogie avec celle d'un point de livraison présentant des caractéristiques de consommation comparables ; que, par ailleurs, le distributeur précise, dans ses dispositions générales relatives à l'accès et l'utilisation du réseau public de distribution, que le client peut contester cette quantité corrigée auprès du distributeur, du fournisseur ou des tribunaux ; que ces clauses, en ce qu'elles prévoient une facturation fondée sur une reconstitution forfaitaire de la consommation établie unilatéralement par le professionnel, créent un déséquilibre significatif au détriment du consommateur ou du non-professionnel ;

#### **D. Clauses relatives à l'auto-relève**

4. Considérant que des contrats ne prévoient pas l'auto-relève du client pour établir sa consommation réelle d'énergie ; que ces clauses sont illicites dès lors que l'article L. 121-91, dernier alinéa, du code de la consommation dispose : « Le fournisseur est tenu d'offrir au client la possibilité de transmettre, par internet, par téléphone ou tout moyen à la convenance de ce dernier, des éléments sur sa consommation réelle, éventuellement sous forme d'index, à des dates qui permettent une prise en compte de ces index pour l'émission de ses factures » ; que, maintenues dans les contrats, elles sont abusives ;

#### **E. Clauses relatives aux modalités de paiement**

5. Considérant que certains contrats imposent un mode unique de règlement par prélèvement bancaire automatique ; que cette clause est illicite comme contraire à l'article 13 de l'arrêté du 18 avril 2012 et, maintenue dans les contrats, abusive en ce qu'elle limite indûment la liberté de choix du moyen de paiement du non-professionnel ou du consommateur ;

6. Considérant qu'un contrat stipule que tout paiement par chèque ou TIP fera l'objet d'une facturation de frais ; que cette clause est illicite dès lors que l'article L. 112-12 du code monétaire et financier dispose que « le bénéficiaire ne peut appliquer de frais pour l'utilisation d'un instrument de paiement donné » et, maintenue dans les contrats, elle est abusive ;

7. Considérant que d'autres contrats prévoient que, pour le règlement de la facture, seul le paiement par prélèvement automatique, par chèque ou par TIP est prévu, à l'exclusion d'un règlement en espèces ; que ces clauses méconnaissent l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures qui énonce que le fournisseur, en sus du mode de règlement par chèque, est tenu de proposer un mode de paiement en espèces ; que cette clause est donc illicite et, maintenue dans les contrats, abusive ;

#### **F. Clauses relatives à la facturation**

8. Considérant que des contrats stipulent que « le client accepte de recevoir sa facture uniquement par voie électronique », sans faire apparaître clairement et distinctement une acceptation expresse d'un mode unique de facturation par voie électronique, alors même que l'article 2 de l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel, à leurs modalités de paiement et aux conditions de report ou de remboursement des trop-perçus dispose que « la facture est adressée au consommateur sur un support papier ou, avec son accord exprès et préalable, sur un autre support durable à sa disposition » ; que cette clause est illicite et, maintenue dans les contrats, abusive ;

9. Considérant que des contrats stipulent que le fournisseur peut, « pour justes motifs, notamment au vu des informations techniques », modifier le montant des mensualités ; que cette clause laisse à la seule appréciation du fournisseur cette modification sans que le consommateur ou le non-professionnel soit en mesure d'en comprendre les raisons,

notamment eu égard au caractère imprécis de l'expression « au vu des informations techniques » ; que cette clause est de nature à créer un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat au détriment du consommateur ou du non-professionnel ;

10. Considérant que, dans ces mêmes contrats, le fournisseur prévoit que « la consommation du Client lui est facturée annuellement, quel que soit le mode de règlement choisi (...) A défaut d'informations nécessaires (notamment les relevés réels transmis par le GRD), cette facture sera émise sur les consommations estimées (...) » ; que cette clause autorise la facturation annuelle sur estimation en l'absence de relevé annuel sans que cette absence soit imputable au consommateur ou au non-professionnel ; que cette clause contrevient à l'article L. 121-91 du code de la consommation qui dispose que toute offre de fourniture d'énergie permet, au moins un fois par an, une facturation de l'énergie consommée ; que, maintenue dans les contrats, elle est abusive ;

11. Considérant que certains contrats stipulent que « les factures seront adressées par voie postale moyennant le paiement d'un surcoût de 0,80 euros TTC par mois au titre des frais de traitement, sauf dérogation figurant dans les Conditions Particulières » ; que cette clause méconnaît l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures qui prévoit, en ses articles 1<sup>er</sup> et 2, que le fournisseur est tenu de délivrer sans frais et avant paiement une facture au consommateur et que, sauf accord de la part de celui-ci concernant l'utilisation d'un autre support durable, le fournisseur doit lui adresser les factures sur support papier ; que cette clause est illicite et, maintenue dans les contrats, abusive ;

#### **G. Clauses relatives à la contestation de la facturation**

12. Considérant que plusieurs contrats prévoient un délai réduit, entre 3 mois et 4 ans, au-delà duquel le consommateur ou le non-professionnel ne peut plus contester le montant de la facture ; que l'article L. 137-1 du code de la consommation interdit, même d'un commun accord, de modifier la durée légale de la prescription déterminée par l'article 2224 du code civil, selon lequel : « les actions personnelles ou mobilières se prescrivent par 5 ans à compter du jour où le titulaire d'un droit a connu ou aurait dû connaître les faits lui permettant de l'exercer » ; que, dès lors, ces clauses qui laissent croire au consommateur qu'il ne pourra plus agir pour contester la facturation après le délai mentionné au contrat, sont illicites et, maintenues dans les contrats, abusives ;

#### **H. Clauses relatives au paiement de pénalités**

13. Considérant que de nombreuses clauses prévoient des pénalités à la charge du consommateur ou du non-professionnel dans l'hypothèse d'un manquement à son obligation de payer sa facture dans le délai contractuel alors que ces clauses fixent comme point de départ du délai la date d'émission de la facture ; que cette date peut ne pas être celle de sa réception par le consommateur ; qu'ainsi, ces clauses ne permettent pas au consommateur de bénéficier effectivement du délai de paiement contractuel ; que, dès lors, elles sont abusives

en ce qu'elles créent un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au détriment du consommateur ou du non-professionnel ;

14. Considérant que certaines clauses mettent à la charge du consommateur ou du non-professionnel des pénalités en cas de retard dans l'exécution de son obligation de paiement alors que les contrats ne prévoient aucune pénalité à l'encontre du professionnel en cas de retard dans l'exécution de ses propres obligations de fourniture ou de restitution d'un trop perçu ; que ces clauses sont abusives en ce qu'elles créent un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au détriment du consommateur ou du non-professionnel ;

### **I. Clauses relatives au paiement de frais**

15. Considérant qu'il est parfois stipulé qu'il sera facturé au client des frais, notamment en cas d'impayé, sans autre précision ; que cette clause ne permet pas au consommateur ou au non-professionnel d'appréhender l'étendue de ses obligations ; que, par suite, elle est abusive en ce qu'elle crée un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au détriment du consommateur ou du non-professionnel ;

16. Considérant que des clauses stipulent que les honoraires éventuels d'huissier de justice seront intégralement refacturés au client ; que cette stipulation est illicite au regard de l'article L. 111-8 du code des procédures civiles d'exécution qui dispose que : « A l'exception des droits proportionnels de recouvrement ou d'encaissement qui peuvent être mis partiellement à la charge des créanciers dans des conditions fixées par décret en Conseil d'Etat, les frais de l'exécution forcée sont à la charge du débiteur, sauf s'il est manifeste qu'ils n'étaient pas nécessaires au moment où ils ont été exposés. Les contestations sont tranchées par le juge. Les frais de recouvrement entrepris sans titre exécutoire restent à la charge du créancier, sauf s'ils concernent un acte dont l'accomplissement est prescrit par la loi au créancier. Toute stipulation contraire est réputée non écrite, sauf disposition législative contraire » ; que ces clauses sont donc illicites et, maintenues dans les contrats, abusives ;

17. Considérant que des contrats stipulent que lorsque la facture fait apparaître un trop-perçu en faveur du client, le remboursement de ce montant s'effectuera au plus tard sur la facture suivante ou encore que, si le client le demande et si ce montant est supérieur ou égal à trente euros, le professionnel rembourse ce montant dans les meilleurs délais, en fonction du moyen de paiement convenu avec son client ; que cette clause est contraire à l'article 14 de l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures qui prévoit que le fournisseur est tenu de respecter le délai de remboursement de quinze jours à compter de l'émission de la facture lorsque le trop perçu est supérieur à vingt-cinq euros ; qu'elle crée un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au détriment du consommateur ou du non-professionnel ; qu'elle est donc illicite et, maintenue dans les contrats, abusive

## **J. Clauses relatives à la responsabilité**

18. Considérant que certains contrats prévoient que le professionnel peut supprimer ou réduire le droit à réparation du préjudice subi par le client en stipulant :

- que le professionnel « exclut toute responsabilité quant aux éventuels dommages indirects, immatériel et financiers » ;
- qu'il appartient « de manière générale au client de prendre toutes les précautions élémentaires », sans autre précision, « pour se prémunir contre les conséquences des interruptions et défauts dans la qualité de la fourniture d'énergie » ;
- qu'« en toute hypothèse et pendant la durée du contrat, le professionnel ne pourra être amené à verser pour l'ensemble des dommages susceptibles d'intervenir lors de l'exécution du contrat un montant supérieur » à une certaine somme ;
- qu'« en aucun cas la responsabilité du Fournisseur ne pourra être engagée s'il est constaté des anomalies de facturation des consommations d'eau chaude sanitaire. Le Client fera son affaire de tout contentieux lié à la facturation des consommations d'eau chaude sanitaire pouvant survenir, notamment avec les Copropriétaires » ;

Que ces clauses qui tendent à permettre au professionnel de s'exonérer totalement ou partiellement de sa responsabilité, entrent dans le champ d'application de l'article R. 132-1, 6° du code de la consommation qui présume abusive, de manière irréfragable, la clause qui a pour effet de « supprimer ou réduire le droit à réparation du préjudice subi par le non-professionnel ou le consommateur en cas de manquement par le professionnel à l'une quelconque de ses obligations » ;

19. Considérant que des contrats prévoient que « toute rupture des plombs de scellement des compteurs sera considérée comme une fraude et sera poursuivie comme telle » ; que cette clause qui impute, en toute hypothèse, au client une fraude, sans réserver le cas d'un auteur inconnu, notamment en cas d'installation extérieure des scellés, apparaît abusive en ce qu'elle inverse la charge de la preuve, en contravention avec l'article R. 132-1, 12°, du code de la consommation ;

## **K. Clauses relatives aux frais de déplacement**

20. Considérant qu'un contrat prévoit que le gestionnaire de réseau peut demander systématiquement au client le paiement de frais lorsqu'un déplacement est vain par la faute du client, alors qu'en cas d'absence fautive du gestionnaire de réseau, seul le fournisseur peut formuler auprès de ce dernier une demande de paiement de frais d'un montant égal à celui facturé en cas de déplacement vain ; que cette clause apparaît abusive en ce qu'elle met à la charge du consommateur ou du non-professionnel des frais pour déplacement vain, sans réserver à celui-ci le droit à une indemnité à la charge du professionnel fautif ;

21. Considérant qu'une clause prévoit la facturation de frais pour déplacement vain si le client est absent et n'a pas annulé le rendez-vous plus de 48h à l'avance, que cette clause apparaît, par sa généralité, de nature à créer un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au détriment du consommateur ou du non-professionnel en ce qu'elle ne réserve

pas l'hypothèse de la force majeure que pourrait invoquer le consommateur ou le non-professionnel ;

#### **L. Clauses relatives à la force majeure**

22. Considérant que plusieurs contrats définissent la force majeure « comme tout événement extérieur à la volonté de la partie affectée, imprévisible, ne pouvant être surmonté par la mise en œuvre des efforts raisonnables auxquels celle-ci est tenue en sa qualité d'opérateur prudent et raisonnable, l'empêchant temporairement d'exécuter tout ou partie des obligations qui lui incombent au titre du(des) Contrat(s) » ; que de telles clauses sont abusives en ce qu'elles donnent une définition de la force majeure plus large qu'en droit commun ;

23. Considérant que de nombreux contrats contiennent une clause par laquelle le professionnel prévoit qu'en cas de suspension du contrat pour cause de force majeure qui devrait se prolonger « pendant plus de deux (2) mois à compter de la date de sa survenance, chacune des Parties aura la faculté de résilier le Contrat par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à l'autre Partie » ; qu'une telle clause laisse croire au consommateur ou au non-professionnel qu'en cas de suspension du contrat, il ne disposerait plus du droit de résilier le contrat à tout moment, qu'il tient de l'article L. 121-89 du code de la consommation; qu'elle est, dès lors, de nature à créer un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat au détriment du consommateur ou du non-professionnel ;

#### **M. Clauses relatives à l'évolution des conditions générales de vente**

24. Considérant que les clauses relatives à l'évolution des conditions générales de vente doivent respecter l'article L. 121-90 du code de la consommation qui dispose « Tout projet de modification par le fournisseur des conditions contractuelles est communiqué au consommateur par voie postale ou, à sa demande, par voie électronique, au moins un mois avant la date d'application envisagée. Cette communication est assortie d'une information précisant au consommateur qu'il peut résilier le contrat sans pénalité, dans un délai maximal de trois mois à compter de sa réception. Les dispositions du présent article ne sont pas applicables aux modifications contractuelles imposées par la loi ou le règlement » ;

Que certains contrats ne se conforment pas à ces dispositions, prévoyant que « Toute modification des CGV pourra être portée à la connaissance du client. Les nouvelles CGV s'appliqueront 1 mois après. Le client dispose d'un délai de 3 mois à compter de la réception des nouvelles CGV pour résilier les contrats sans pénalité » ; qu'une telle clause qui laisse le choix au professionnel de communiquer ou non les nouvelles conditions générales de vente (CGV) au client, est illicite et, maintenue dans les contrats, abusive ;

#### **N. Clauses relatives à la résiliation du contrat**

25. Considérant qu'un contrat comporte une clause de résiliation non conforme à l'article L. 121-89 du code de la consommation en ce qu'elle prévoit :

- une résiliation à la date anniversaire du contrat, moyennant un préavis d'au moins 45 jours calendaires ;
  - le paiement d'une indemnité de résiliation, le montant de cette indemnité ne pouvant être inférieur à un minimum de perception pour frais de gestion ;
- Qu'une telle clause est illicite en ce qu'elle contrevient aux conditions de délai et de coûts prévues par l'article L. 121-89 du code de la consommation ; que, maintenue dans les contrats, elle est abusive ;

26. Considérant que des clauses autorisent le professionnel à « résilier le contrat en cas de non-respect, par le client, de l'une quelconque de ses obligations (...) » ; que de telles clauses sont de nature à créer un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au détriment du consommateur ou du non-professionnel en ce qu'elles accordent au professionnel la possibilité de résilier le contrat pour non-respect par le consommateur ou le non-professionnel de l'une quelconque de ses obligations, même mineure ;

#### **O. Clauses relatives au traitement des litiges**

27. Considérant qu'un contrat prévoit que le médiateur national de l'énergie (MNE) peut être saisi seulement après que le consommateur a parcouru toutes les étapes du suivi de sa réclamation jusqu'au médiateur interne de l'entreprise ; que cette clause est abusive en ce qu'elle laisse croire au consommateur qu'il ne peut pas saisir soit directement le juge, soit le médiateur national de l'énergie ;

28. Considérant que des clauses relatives au règlement des litiges ne mentionnent pas la possibilité de saisir le médiateur national de l'énergie ; qu'elles sont illicites au regard de l'article L 121-87, 15°, du code de la consommation et, maintenues dans les contrats, sont abusives ;

29. Considérant qu'un contrat prévoit que « le client victime d'un dommage qu'il attribue à une faute ou au non-respect des engagements du distributeur défini dans les dispositions générales applicables est tenu d'informer le fournisseur de l'existence d'un préjudice en le lui déclarant par lettre recommandée avec avis de réception dans un délai de sept jours à compter de la survenance du dommage » ; qu'une telle clause est abusive en ce qu'elle laisse croire au consommateur qu'à l'expiration du délai stipulé, il sera déchu de tout droit à indemnisation, en contravention avec l'article R. 132-2, 10°, du code de la consommation qui dispose que sont présumées abusives les clauses qui ont pour objet ou pour effet de « Supprimer ou entraver l'exercice d'actions en justice ou des voies de recours par le consommateur, notamment en obligeant le consommateur à saisir exclusivement une juridiction d'arbitrage non couverte par des dispositions légales ou à passer exclusivement par un mode alternatif de règlement des litiges » ;



**P. Clause relative aux modalités d'informations utilisées pour prévenir le consommateur ou non-professionnel d'une interruption du service à la suite d'une intervention programmée sur le réseau.**

30. Considérant qu'un contrat stipule : « Lorsque des interventions programmées sur le réseau sont nécessaires, le gestionnaire les porte à la connaissance du client ou du fournisseur, avec l'indication de la durée prévisible d'interruption, par voie de presse, d'affichage ou d'informations individualisées » ; qu'une telle clause crée un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au détriment du consommateur ou du non-professionnel en ce qu'elle prévoit un mode d'avertissement au choix du professionnel, notamment par voie de presse ou d'affichage, ne garantissant pas une information effective du consommateur ou du non-professionnel sur l'interruption programmée de la fourniture d'énergie ; que, dès lors, elle est abusive ;

**Q. Clause relative à la période postérieure à la fin du contrat**

31. Un contrat prévoit « Toute consommation de gaz naturel au-delà de la date de fin de Contrat, quelle que soit la cause de celle-ci, et non couverte par un nouveau contrat avec un fournisseur de gaz naturel constitue une consommation anormale. Le Fournisseur subissant un préjudice du fait de cette consommation sera fondé à exiger le paiement de gaz naturel consommé au prix indiqué aux Conditions particulières avec une majoration de 25% des termes de quantités appliquées aux quantités vendues. Sauf nouveau contrat conclu entre le Client et le Fournisseur pour une durée déterminée, la poursuite de la consommation de gaz naturel se fera aux risques et périls du Client. Le Fournisseur pourra demander au Distributeur l'interruption de la fourniture pour le(s) Point(s) de livraison du Client et ce, à tout moment. Dans ce cas, le Client ne pourra revendiquer le remboursement d'aucun dommage de quelque nature que ce soit, et les frais d'interruption seront à sa charge » ; que cette clause crée un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au détriment du consommateur ou du non-professionnel en ce qu'elle met à la charge du consommateur ou du non-professionnel dont le contrat est venu à expiration des consommations et des pénalités sans qu'il soit établi que les consommations d'énergie en cause lui soient imputables ;

**Recommande que soient éliminées des contrats proposés par les fournisseurs de gaz et d'électricité les clauses ayant pour objet ou pour effet :**

- 1. De ne pas donner une information claire sur les modalités de détermination du délai d'exécution de la prestation de fourniture d'énergie ;**
- 2. De mettre à la charge du consommateur le devoir de s'assurer que le tarif souscrit correspond à ses besoins, alors que le devoir de conseil incombe au professionnel ;**
- 3. De prévoir, en cas de dysfonctionnement des appareils de comptage, une facturation fondée sur une reconstitution forfaitaire de la consommation établie unilatéralement par le professionnel ;**
- 4. De ne pas prévoir l'auto-relève du client pour établir sa consommation réelle d'énergie ;**

5. D'imposer le prélèvement automatique comme unique mode de paiement ;
6. D'imposer le paiement de frais pour l'utilisation d'un instrument de paiement donné ;
7. De ne pas proposer un mode de paiement en espèces et d'appliquer des frais pour l'utilisation d'un mode de paiement donné ;
8. D'imposer au consommateur de recevoir sa facture uniquement par voie électronique, sans son accord exprès et préalable ;
9. D'autoriser le professionnel à modifier unilatéralement le montant des mensualités sans mettre le consommateur ou le non-professionnel en mesure d'en comprendre les raisons ;
10. D'autoriser le professionnel à facturer annuellement la consommation du client, sur estimation en l'absence de relevé annuel, sans que cette absence soit imputable au consommateur ou au non-professionnel ;
11. De mettre à la charge du consommateur ou du non-professionnel des frais pour l'acheminement des factures sur support papier ;
12. De modifier la durée légale de la prescription ;
13. De mettre une pénalité à la charge du consommateur ou du non-professionnel qui manquerait à son obligation de paiement dans le délai contractuel, sans le mettre en mesure de bénéficier effectivement de ce délai ;
14. De mettre une pénalité à la charge du consommateur ou du non-professionnel sans prévoir une pénalité du même ordre à l'encontre du professionnel qui n'exécuterait pas les siennes ;
15. De mettre à la charge du consommateur ou du non-professionnel des frais indéfinis en cas d'impayé ;
16. De mettre à la charge du consommateur ou du non-professionnel tous les frais engagés pour le recouvrement des sommes dues ;
17. De ne pas respecter en cas de trop perçu supérieur à vingt-cinq euros le délai réglementaire de remboursement de quinze jours à compter de l'émission de la facture ;
18. De supprimer ou réduire le droit à réparation du préjudice subi par le non-professionnel ou le consommateur en cas de manquement par le professionnel à l'une quelconque de ses obligations ;
20. D'imposer au consommateur ou au non-professionnel des frais en cas de déplacement vain par sa faute sans réserver son droit à une indemnité lorsque le déplacement vain est imputable au professionnel ;
21. De permettre au professionnel de facturer au consommateur ou au non-professionnel de frais pour déplacement vain sans réserver le cas de force majeure ;
22. D'écarter la responsabilité du professionnel par le moyen d'une définition de la force majeure plus large que celle du droit commun ;
23. De laisser croire au consommateur ou au non-professionnel qu'il ne pourrait résilier le contrat à tout moment ;
24. D'affranchir le professionnel de son obligation de communiquer au consommateur ou au non-professionnel tout projet de modification des conditions contractuelles ;
25. D'aggraver, au détriment du consommateur ou du non professionnel, les modalités de résiliation du contrat telles qu'énoncées par l'article L 121-89 du code de la consommation ;

- 26. De prévoir la résolution du contrat par le professionnel pour non-respect par le consommateur ou le non professionnel de l'une quelconque de ses obligations, fût-elle mineure ;**
- 27. De laisser croire au consommateur ou au non-professionnel qu'il ne peut introduire une action en justice ou saisir le médiateur national de l'énergie qu'après épuisement de la procédure de réclamation interne à l'entreprise ;**
- 28. De donner une information incomplète au regard des prescriptions légales sur les modes de règlements amiables et contentieux des litiges ;**
- 29. De laisser croire au consommateur ou au non-professionnel qu'à l'expiration du délai stipulé, il sera déchu de tout droit à indemnisation, en contravention avec l'article R. 132-2, 10° du code de la consommation ;**
- 30. De prévoir des modes d'avertissement ne garantissant pas l'information effective du consommateur ou non-professionnel sur l'interruption programmée de la fourniture d'énergie ;**
- 31. De mettre à la charge du consommateur ou du non professionnel dont le contrat a pris fin des consommations d'énergie et des pénalités dont il n'est pas établi qu'elles lui soient imputables.**

Recommandation adoptée le 16 octobre 2014 sur le rapport de Mme Corinne Solal.