

Est-il obligatoire de communiquer l'adresse électronique, aux prestataires de services.

24 février 2022

Les consommateurs s'interrogent sur l'obligation qui leur serait faite de fournir leur adresse e-mail aux professionnels (Enedis, Antargaz, banque) ?

Sont-ils obligés, peuvent-ils s'y opposer ?

Sur le terrain des grands fournisseurs, nous avons bien un texte par exemple en faveur de la dématérialisation des factures. C'est la loi Pacte, relative à la croissance et à la transformation des entreprises, du 22 mai 2019, conduisant à une évolution des conditions de dématérialisation des factures d'électricité et de gaz, qui a modifié l'article L 224-12 du code de la consommation.

Il nous apprend que si un fournisseur veut adresser ses factures de façon dématérialisée, il doit vérifier en amont auprès du consommateur que ce mode de communication est adapté. C'est à ce moment-là qu'il demande une adresse e-mail et qu'il doit aussi vérifier qu'elle fonctionne bien en envoyant un lien de confirmation que le client devra cliquer. Ensuite le fournisseur informe le consommateur qu'il recevra ainsi ses factures, et il devra réitérer l'information tous les ans.

Mais cette information doit être accompagnée de l'information que le consommateur a parfaitement le droit de s'opposer à ce mode de transmission pour conserver des factures papier.

Il peut d'ailleurs s'opposer quand il veut, à tout moment et sans frais.

Pour résumer, depuis le 12 novembre 2020 (date d'entrée en vigueur du texte),

les consommateurs n'ont plus à manifester leur consentement préalable pour recevoir la facture d'énergie de façon dématérialisée. Les fournisseurs peuvent tout à fait proposer ces factures dématérialisées, ils ont pour cela besoin de collecter les e-mails. Mais un consommateur qui refuse est dans son droit puisqu'il peut, de toute façon, s'opposer quand il veut.

Bref, le consommateur a un droit à la facture dématérialisée mais ce n'est pas une obligation.

Ci-dessous l'article et en annexe, l'arrêté sur les factures énergie, pour info.

Il n'a pas été trouvé d'équivalent dans le code monétaire et financier pour les banquiers. L'adresse électronique étant une donnée personnelle, la règle est la même : pas d'obligation pour le consommateur de la fournir s'il ne veut pas. Ou s'il n'en a pas ! car tous les consommateurs ne sont pas à l'aise avec l'informatique et les nouvelles technologies.

Pour continuer sur la dématérialisation, force est de constater que même pour les relations avec les services publics, nous allons de plus en plus dans cette direction... Mais même quand il s'agit de l'État, le droit de l'utilisateur à avoir une alternative sans pouvoir être contraint devrait être préservé. Il y a une jurisprudence intéressante du Conseil d'État, prise après le bug du site dédié aux cartes grises...

À l'origine de cette décision, nous avons plusieurs organisations (La CIMADE, le GISTI, la Ligue des droits de l'homme et le syndicat des avocats de France) qui saisissent le Conseil d'État pour faire retoquer le décret n° 2016-685 du 27 mai 2016, dans le but de prévoir le caractère facultatif et alternatif de la saisine par voie électronique de l'administration par ses usagers.

Ils ont argumenté sur le fait que ce décret méconnaissait les principes constitutionnels d'égalité d'accès au service public, de continuité du service public et d'égalité devant la loi, ainsi que le principe de non-discrimination garanti par l'article 14 de la convention européenne de sauvegarde des droits de l'homme et des libertés fondamentales etc.

Et ça nous emmène à la décision n° 422-516 du Conseil d'État en date du 27 novembre 2019 qui rappelle que « *le décret du 27 mai 2016 qui se borne à autoriser les services de l'État et ses établissements publics administratifs à créer*

des téléservices destinés à la mise en œuvre du droit des usagers à les saisir par voie électronique et définit les modalités de fonctionnement de ces téléservices n'a pas pour objet et ne saurait avoir légalement pour effet de rendre obligatoire la saisine de l'administration par voie électronique ».

Depuis le 1er janvier dernier, les collectivités territoriales ont l'obligation de permettre le dépôt des autorisations d'urbanisme de façon dématérialisée et il est bien rappelé que l'utilisateur a le droit à ce service mais aucunement l'obligation d'y recourir en continuant à procéder par dépôt papier, comme avant.

Les recommandations du Défenseur des Droits de janvier 2019 sur le sujet de la « Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics » auraient été entendues.

Annexes : Article L224-12 du code de la consommation Modifié par LOI n°2019-486 du 22 mai 2019 - art. 194

Les factures de fourniture d'électricité et de gaz naturel sont présentées dans les conditions fixées par un arrêté du ministre chargé de la consommation et du ministre chargé de l'énergie pris après avis du Conseil national de la consommation.

Lorsqu'un fournisseur souhaite adresser à un consommateur les factures sur un support durable autre que le papier, il doit vérifier au préalable que ce mode de communication est adapté à la situation de son client et s'assurer que ce dernier est en mesure de prendre connaissance de ces factures sur le support durable envisagé. Lorsque le client fournit à cette fin une adresse électronique, celle-ci est vérifiée par le fournisseur.

Après ces vérifications, le fournisseur informe le client de façon claire, précise et compréhensible de la poursuite de l'envoi des factures sur le support durable retenu. **Il renouvelle ces vérifications annuellement.**

Le fournisseur informe le client du droit de celui-ci de s'opposer à l'utilisation d'un support durable autre que le papier et qu'il peut demander, par tout moyen, à tout moment et sans frais, à recevoir les factures sur un support papier.

Le fournisseur est tenu de justifier à tout moment de la relation commerciale que

cette information a bien été portée à la connaissance du client.

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.

INDECOSA-CGT / Fiche N°14 / INFO Pratique / 22 février 2022.