



MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DE L'INDUSTRIE ET DE L'EMPLOI

DIRECTION GÉNÉRALE DE LA CONCURRENCE, DE LA CONSOMMATION ET DE LA RÉPRESSION DES FRAUDES

Communiqué de presse

Communiqué de presse

<http://www.dgccrf.bercy.gouv.fr>

Paris, le 25 août 2009

La DGCCRF demande aux collectivités locales de mettre leur contrat de fourniture d'eau en conformité

La Direction générale de la concurrence, de la consommation, et de la répression des fraudes (DGCCRF) a réalisé une enquête dans le secteur de la distribution de l'eau auprès de 141 collectivités afin de vérifier les règlements de service des eaux et le libellé des factures délivrées aux consommateurs.

De nombreuses et parfois importantes anomalies ont été trouvées dans les règlements des services d'eau, adoptés par chaque collectivité en fonction des conditions locales, et qui constituent les conditions générales du contrat de l'abonné. A titre d'exemple : versement d'un dépôt de garantie, expressément interdit par la loi du 30 décembre 2006, engagement de l'abonné à accepter par avance les modifications décidées unilatéralement par le prestataire, responsabilité du prestataire écartée en cas d'incident, augmentation injustifiée des charges de l'abonné.

La plupart de ces clauses présumées abusives émanent toutefois de petites collectivités qui ont simplement reconduit des règlements de service anciens devenus obsolètes. La DGCCRF a en conséquence invité les collectivités à s'assurer que leurs règlements de service d'eau ne contiennent plus de clauses abusives ou qui pourraient être considérées comme déséquilibrant de manière significative la relation avec le consommateur. Plusieurs collectivités concernées ont au demeurant d'ores et déjà engagé des procédures de révision, avec le conseil de la DGCCRF ; des mesures d'injonction pourront être mises en œuvre, et les juridictions civiles saisies aux fins de faire supprimer les clauses abusives en cas de maintien volontaire des non-conformités. La DGCCRF a par ailleurs adressé une quarantaine de rappels réglementaires aux prestataires concernés.

L'enquête a enfin permis de constater que la plupart des manquements relevés sur les factures d'eau sont mineurs et résultent le plus souvent de l'absence des coordonnées du service, du numéro d'appel à utiliser en cas d'urgence et du défaut de mention des horaires d'ouverture du service.

Contact presse DGCCRF : Jean-Luc Ambroise 01 44 97 23 91