



LA LETTRE DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

N°51 "Mieux encadrer les comparateurs d'offres d'énergie en ligne" - février 2025



ÉDITO

**Olivier
CHALLAN
BELVAL**

médiateur national de
l'énergie

Avec le développement de la concurrence dans la fourniture d'électricité et de gaz naturel, il existe aujourd'hui de nombreuses offres (une soixantaine) et les consommateurs, notamment domestiques et petits professionnels, ont parfois du mal à les comparer. Cette situation a favorisé la multiplication de sociétés proposant en ligne la comparaison des offres ; cette activité, qui n'est pas propre à la fourniture d'énergie (assurances, voyages...) est définie par le code de la consommation¹ comme « *tout service de communication au public en ligne consistant en la fourniture d'informations permettant la comparaison des prix et des caractéristiques de biens et de services proposés par des professionnels* ».

Contrairement aux comparateurs d'offres du médiateur national de l'énergie et de l'UFC QUE CHOISIR, qui sont totalement indépendants et impartiaux, les sociétés pratiquant la comparaison des offres tirent leurs revenus des partenariats qu'elles ont noués avec les fournisseurs d'énergie,

« Contrairement aux comparateurs d'offres du médiateur national de l'énergie et de l'UFC QUE CHOISIR, indépendants et impartiaux, les comparateurs privés tirent leurs revenus des partenariats noués avec les fournisseurs d'énergie. »

qui les rémunèrent lorsqu'elles leur apportent des clients. Ce faisant, comme l'estimait la Commission de régulation de l'énergie (CRE) en 2020, elles « *jouent plutôt un rôle de courtier* »², ce qu'elles ne précisent pas explicitement ; en outre, dès lors qu'elles sont rémunérées par leurs « partenaires », il est difficile de croire que ces sociétés feraient profiter le consommateur de services impartiaux de conseil, de négociation des prix ou de représentation, dont il croit bénéficier d'un tel comparateur.

Ces comparateurs prestataires, dont les missions ne sont à ce jour pas définies par la réglementation, ont d'autres activités, telles que le courtage ou le démarchage téléphonique³ ; certains ont même parfois une autorisation de fourniture d'énergie, ce qui est difficilement compatible avec une activité de conseil impartial.

Enfin, le médiateur national de l'énergie a pu constater que souvent des comparateurs en ligne d'offres de fourniture d'énergie ne respectent pas leurs obligations de loyauté et de transparence ; des pratiques agressives et trompeuses ont également été mises en évidence.

Par la présente lettre d'information, le médiateur national de l'énergie, qui plaide depuis toujours pour que les fournisseurs d'énergie développent une relation contractuelle loyale avec leurs clients, souhaite attirer l'attention sur la nécessité de mieux encadrer les comparateurs d'offres de fourniture d'énergie, dont l'activité devrait être mieux contrôlée et plus transparente.

Le médiateur national de l'énergie propose donc l'adoption de dispositions législatives permettant :

1. De renforcer l'encadrement de l'information qui doit être donnée aux consommateurs ;
2. De labelliser les comparateurs qui respectent un standard élevé de transparence ;
3. De mieux contrôler les comparateurs d'offres et sanctionner les dérives ;
4. D'interdire aux comparateurs d'offres d'énergie d'exercer également l'activité de fourniture d'énergie ;
5. D'encadrer strictement l'activité de courtage en énergie.

Je vous souhaite une bonne lecture.

¹ Article liminaire

² Pour plus d'information sur le modèle économique des comparateurs d'offres, le médiateur national de l'énergie recommande la lecture du rapport 2018-2019 de la CRE sur le fonctionnement des marchés de détail français de l'électricité et du gaz naturel.

³ Par exemple, d'après l'UFC Que Choisir en 2024, le comparateur d'offres Selectra pour le compte du fournisseur Ekwateur.

CADRE JURIDIQUE

CADRE JURIDIQUE DE LA COMPARAISON EN LIGNE

L'existence de comparateurs privés, incitant les consommateurs à souscrire des contrats de fourniture d'énergie dans l'intérêt d'une entreprise qui en tire un bénéfice n'est pas interdite. Ils doivent seulement respecter les conditions de transparence fixées par le code de la consommation⁴, qui impose de délivrer une « *information loyale, claire et transparente* », dans des « *rubriques directement et aisément accessibles* » ou « *de manière lisible et compréhensible* », s'agissant :

- Des « *modalités de classement, de référencement et de déréférencement* » ;
- De « *l'existence d'une relation contractuelle, d'un lien capitalistique ou d'une rémunération à son profit, dès lors qu'ils influencent le classement ou le référencement des contenus* ».

CADRE JURIDIQUE DE L'ACTIVITÉ DE COURTAGE EN ÉNERGIE

Malgré les dérives qui ont été constatées lors de la crise des prix de l'énergie, et le développement des comparateurs et des courtiers en énergie, il n'existe pas de réglementation pour l'activité de courtage dans le secteur de l'énergie. Seul le droit commun de la consommation s'applique.

Pourtant, cette activité de courtage est définie et encadrée dans d'autres secteurs. Le code des assurances⁵ prévoit ainsi une définition de cette activité, l'encadrement du démarchage, liste les informations qui doivent être données au consommateur ou encore fixe une obligation d'immatriculation.

⁴ Articles L. 111-7, D.111-6 et D.111-7
⁵ Articles L500 à L561-1.

CONSTATS DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

1. Les comparateurs en ligne d'offres de fourniture d'énergie ne fournissent que trop rarement une information « loyale, claire et transparente ».

Malgré les termes de la loi et de ses textes d'application, ces informations sont souvent **difficiles à trouver** et nécessitent **une recherche approfondie** sur le site du comparateur. De surcroît, la rubrique censée les contenir n'est le plus souvent pas « *matérialisée par une mention distinctive* », comme l'imposent les textes et n'est **jamais « aisément accessible »**⁶.

Pour identifier les partenaires de certains comparateurs, la méthodologie empruntée ou leur mode de rémunération, il faut atteindre le bas de la page pour y trouver une rubrique « *méthodologie* » ou « *fonctionnement* » à proximité des mentions légales, qui renvoient parfois à un nouveau lien, pour enfin espérer obtenir la liste des partenaires. Certains vont même jusqu'à ne pas fournir cette liste.

D'après la CRE dans son rapport de 2020, « *le non-respect du cadre fixé*

par les articles L.111- 7 et D.111- 7 du code de la consommation a d'ailleurs été reproché à certains comparateurs par l'association CLCV dans une plainte déposée en 2017. Elle pointait notamment des manquements aux informations sur les critères utilisés pour établir les classements ou encore sur les liens financiers et contractuels entretenus avec les entreprises. Fin 2019, la justice a donné raison à la CLCV contre deux des comparateurs visés ».

2. Certains comparateurs ne mentionnent pas qu'ils ont été créés par leurs « partenaires commerciaux », ce qui laisse penser au consommateur que les résultats sont impartiaux et que l'offre qui lui est présentée est la mieux adaptée à son profil.

En 2024, le médiateur national de l'énergie est ainsi intervenu auprès :

- De TOTALENERGIES, pour que le site EXPERTISE ENERGIE, comparateur édité par une filiale de ce fournisseur, affiche clairement son « *lien capitalistique* » avec lui ; ce comparateur s'est immédiatement mis

L'Autorité de la Concurrence (AdIC) évoquait, dans son avis du 18 septembre 2012 relatif au fonctionnement concurrentiel du commerce électronique, des risques :

« *D'un manque de loyauté de l'information délivrée au consommateur* ».

« *Certains sites comparateurs sont en réalité des sites publicitaires et peuvent s'exonérer de s'identifier en tant que tels auprès des consommateurs. De plus, les informations fournies peuvent être imprécises ou incomplètes* ».

« *Concernant les modalités de classement et de référencement des commerçants en ligne* » : avec une présentation des résultats « *fréquemment biaisée afin de valoriser les partenaires les plus rentables* » pour la plateforme.



Autorité
de la concurrence

⁶ Comparateurs analysés : HELLOWATT, HOPENERGIE, SELECTRA, JE CHANGE, MEILLEUR TAUX, LE LYNX, CAPITAINÉ ENERGIE, LES FURETS.

en conformité, et affiche désormais clairement ce lien capitalistique ; il précise également qu'il n'est pas un comparateur, mais un site informatif et commercial dont la finalité est de proposer exclusivement la souscription à des offres de TOTALENERGIES.

- D'OHM ENERGIE, au sujet du site MA PETITE FACTURE, comparateur en ligne, dont l'associé unique est également directeur général de ce fournisseur. L'information sur l'existence d'une « *relation contractuelle* », ou d'un accord de « *rémunération* » avec OHM ENERGIE n'était pas donnée au consommateur.

3. La concurrence entre les comparateurs d'offres de fourniture d'énergie a pu susciter de la part de certaines sociétés des pratiques agressives, voire trompeuses, s'appuyant sur des informations ambiguës ou fausses, qui sont susceptibles d'induire le consommateur en erreur.

Ont été notamment constatées des « **erreurs** » d'estimation de la consommation, des **mensualités** sous évaluées, un défaut de mention du **prix du kWh**, une indication trompeuse des droits des consommateurs, ou encore l'annonce au consommateur que la comparaison portait sur tous les fournisseurs du marché, alors qu'elle ne prenait en compte que **les seuls fournisseurs partenaires**.

Plus grave, certains comparateurs, ont, pour s'assurer un référencement plus favorable, **délibérément entretenu la confusion entre leur site et celui**

du comparateur (indépendant) du médiateur national de l'énergie et de celui d'autres fournisseurs d'énergie.

4. Les comparateurs d'offres entretiennent parfois une confusion avec l'activité de fourniture d'énergie ou celle de courtage en énergie

a. Fourniture d'énergie

Qu'ils soient créés par un fournisseur : il arrive qu'un comparateur en ligne soit une filiale d'un fournisseur d'énergie ou ait un actionariat commun avec celui d'un fournisseur d'énergie.

Cette pratique permet au fournisseur concerné de vendre directement son énergie, après avoir simulé une comparaison de nature à donner aux consommateurs l'impression d'avoir fait un choix averti. Dans cette situation, ces comparateurs en lignes sont en réalité uniquement destinés à orienter les consommateurs vers les fournisseurs auxquels ils sont associés.

Qu'ils soient eux-mêmes fournisseurs : des **comparateurs en ligne se sont vus octroyer une autorisation de fourniture**, comme le comparateur en ligne PAPERNEST qui a créé⁷ la société COMPARELEC⁸.

b. Courtage en énergie

Percevant une rémunération à la suite de la souscription par un consommateur d'une offre d'un de leurs partenaires, qu'ils ont valorisée dans leur outil, les sociétés de comparateurs en ligne sont en réalité des courtiers en énergie. « Apporteurs d'affaires », **ils n'accordent toutefois pas au consommateur les avantages qu'il devrait légitimement attendre d'un courtier** : conseil personnalisé ou négociation des prix en son nom.



En mai 2024, la DGCCRF a sanctionné d'une amende de 400 000 euros **le comparateur SELECTRA, après avoir caractérisé des pratiques commerciales trompeuses.**

« Cette société a entretenu la confusion, au travers des sites internet qu'elle exploite, entre elle et les fournisseurs historiques d'énergie, les gestionnaires de réseau, mais aussi le médiateur national de l'énergie.

Elle a présenté les offres d'un fournisseur d'énergie de manière trompeuse notamment en mettant en avant des remises inexistantes, des mentions laissant faussement croire que les offres sont financièrement intéressantes, des éléments de langage qui occultent le fait que le prix du kWh proposé par ce fournisseur est supérieur à celui du tarif réglementé.

Enfin, cette société a dissimulé ses intentions commerciales afin d'obtenir l'insertion de liens à visée commerciale sur des sites d'organismes publics ayant pour objet d'informer les consommateurs.»

⁷Ces deux sociétés partageaient au 28/01/2025 la même gouvernance (Présidence et direction générale) et le même actionariat.
⁸Autorisations de fourniture d'électricité et de gaz respectivement publiées aux JO des 10 août 2022 et 7 mars 2024.

PROPOSITIONS DU MÉDIATEUR

Sur l'information des consommateurs

Le médiateur national de l'énergie considère que les prescriptions actuelles sont trop générales et insuffisamment prescriptives pour permettre une parfaite information loyale du consommateur. Il estime qu'il pourrait être fixé, par voie réglementaire, un modèle standardisé que les comparateurs en ligne devraient suivre précisément.

Le Conseil des Régulateurs Européens de l'Énergie (CEER) a publié plusieurs rapports sur les comparateurs, dont la dernière mise à jour a été effectuée en 2022. Il est possible de s'inspirer de ces recommandations pour définir précisément le contenu de l'information apportée.

Parmi ces informations, la distinction entre particuliers et professionnels devrait être clairement faite. Elle emporte en effet des conséquences juridiques importantes, comme les frais de résiliation anticipée auxquels peuvent être soumis les professionnels et qui peuvent atteindre plusieurs dizaines de milliers d'euros.

Sur une labellisation des comparateurs

La directive du 5 juin 2019 prévoit que « Les États membres désignent une autorité compétente chargée de délivrer des labels de confiance aux outils de comparaison » qui répondent aux exigences d'indépendance et de transparence qu'elle liste.

Cette option est facultative lorsque, dans l'État membre, au moins un comparateur indépendant et public existe. Compte tenu de l'existence du comparateur du médiateur national de l'énergie, la France a

fait le choix de ne pas la retenir. Néanmoins, cette règle met en évidence l'importance de la bonne information des consommateurs véhiculée par les comparateurs d'offres. Les régulateurs belge (CREG) et britannique (Ofgem) ont ainsi créé de tels labels.

Le médiateur national de l'énergie estime qu'une labellisation des comparateurs, sur la base d'un cahier des charges, qui pourrait être défini par la CRE, serait bénéfique aux consommateurs auxquels elle apporterait une garantie d'information plus loyale.

Sur le contrôle des « intermédiaires »

Le médiateur national de l'énergie intervient parfois pour demander aux responsables de ces comparateurs de se mettre en conformité avec la loi ; il saisit, le cas échéant, la DGCCRF.

Toutefois, la lenteur des procédures de contrôle n'est plus adaptée au dynamisme du marché et les sanctions ne sont clairement pas assez dissuasives.

Le médiateur national de l'énergie propose de renforcer la possibilité de contrôler ces intermédiaires. Face à une violation flagrante de ces dispositions et à un risque réel pour l'intérêt des consommateurs, il estimerait utile que la DGCCRF soit dotée d'une capacité d'agir rapidement, au moyen par exemple d'une suspension à titre conservatoire des contenus mis en cause.

Sur la confusion entretenue avec la fourniture d'énergie

Le médiateur national de l'énergie considère que l'activité de comparaison d'offres, destinée à présenter en toute transparence la diversité des possibilités qui s'offre aux consommateurs, est incompatible avec celle de fourniture d'énergie, qui conduit

nécessairement à ne valoriser que les offres provenant du fournisseur associé.

Le CEER estime ainsi que « tout comparateur doit être indépendant des sociétés de fourniture d'énergie, offrant ainsi à l'utilisateur une vue d'ensemble non discriminatoire du marché ».

Le médiateur national de l'énergie propose donc de prévoir dans la loi l'interdiction de cumuler les activités de fourniture d'énergie et de gestion d'un comparateur en ligne.

Sur la confusion entretenue entre la comparaison des offres et le courtage en énergie

Si une définition de la comparaison d'offres en ligne existe, tel n'est pas le cas pour le courtage en énergie.

Le médiateur national de l'énergie propose de s'inspirer de ce qui a été fait dans le code des assurances, et de :

- Donner une définition légale du courtage en énergie qui, ainsi que le fait le code des assurances, devrait intégrer la comparaison d'offres en ligne ;
- Fixer la liste des informations qui doivent être fournies au consommateur et, parmi elles, la transparence sur la rémunération du courtier ;
- Les exigences professionnelles (compétence, aptitude, honorabilité) attendues du courtier ;
- Les modalités de contrôle de ces intermédiaires.

À ce dernier titre, le médiateur national de l'énergie propose de prévoir une obligation **d'immatriculation des courtiers**, comme cela se fait dans les secteurs de l'assurance, de la banque ou des produits financiers (plateforme Orias).