

Fournisseurs de gaz et électricité : stop au démarchage !

03/03/2016



Energie Info Wallonie met en garde contre les démarcheurs gaz/électricité qui essaient de vous faire signer parfois n'importe quoi.

Depuis la libéralisation des marchés du gaz et de l'électricité, la concurrence est rude entre les fournisseurs d'énergie. Pour vous convaincre de changer de fournisseur - et leur permettre de toucher leur commission par contrat signé -, les sociétés qui agissent en tant que sous-traitant optent souvent pour des techniques de vente très intrusives : démarchage en porte-à-porte, par téléphone, par internet, etc.

La loi encadre le démarchage. Mais elle n'empêche pas les abus comme en témoignent les plaintes reçues par le Médiateur fédéral de l'Energie, le SPF Economie ou le service d'appui Energie Info Wallonie.

Exemple : des démarcheurs se font passer pour le gestionnaire de réseau de distribution (GRD), Ores ou Résa par exemple. Ils tentent de faire croire à un problème de compteur pour rentrer ou prétendent qu'ils viennent relever les index. Autre situation rencontrée : celle de démarcheurs qui affirment, notamment à des personnes âgées, que, s'ils choisissent le mauvais fournisseur, l'ensemble de leurs installations devra être changée, ce qui est évidemment erroné.

Certains vendeurs proposent des contrats soi-disant plus avantageux alors qu'ils comprennent un supplément pour des services d'assistance additionnels loin d'être indispensables. D'autres vont jusqu'à certifier que signer un contrat chez eux protégerait les consommateurs d'un possible blackout pendant l'hiver... alors que l'éventuel risque d'une coupure dépend du lieu d'habitation et nullement du fournisseur d'électricité !

Interdire le démarchage ?

Les populations défavorisées dans les quartiers populaires ou d'habitations sociales sont souvent victimes de ces pratiques douteuses. Mais alors pourquoi ne pas interdire purement et simplement le démarchage ? Le droit européen empêche les Etats membres de restreindre ou interdire à leur guise de telles pratiques commerciales. Des solutions ont néanmoins été trouvées dans certains Etats européens. C'est le cas des Royaume Unis où le régulateur national pour le marché du gaz et de l'électricité a imposé des amendes salées aux fournisseurs responsables de démarchages abusifs à domicile. Résultat : les entreprises ont abandonné cette technique de vente par crainte des sanctions financières. Au Luxembourg, les consommateurs ont la possibilité d'apposer un avis sur leur boîte aux lettres indiquant qu'ils ne souhaitent pas être démarchés.

Des autocollants sur votre boîte aux lettres

En Belgique, avec plusieurs associations, Energie Info Wallonie lance une campagne pour sensibiliser les consommateurs à leurs droits et à la possibilité de refuser d'être démarché. Une brochure avec des conseils à suivre a été éditée, ainsi qu'un autocollant « Pas de démarchage » à apposer de manière visible à côté de la sonnette ou boîte aux lettres, à l'instar de ce qui est pratiqué au Luxembourg.

Si, malgré la présence d'un autocollant, un démarcheur tente de vendre un contrat de fourniture de gaz ou d'électricité, cela pourrait s'apparenter à un cas démarchage abusif et à une pratique commerciale déloyale, passible d'une amende pénale de 500 à 100 000 euros et/ou d'1 à 5 ans d'emprisonnement.

Plus d'infos sur cette campagne www.energieinfowallonie.be. Tél. : 081/39.06.26. Courriel : info@energieinfowallonie.be

Vous souhaitez recevoir des brochures (avec l'autocollant) « Pas de démarchage » ? Passez commande par mail ou téléphone (081/39 06 26 ou info@energieinfowallonie.be).

Bon à savoir

- Si vous avez signé un contrat à domicile, dans la rue ou sur internet, vous avez la possibilité de renoncer au contrat dans les 14 jours calendrier suivant la réception de la confirmation du fournisseur (délai de rétractation), par courrier ou par mail. Si le contrat a été conclu par téléphone, les 14 jours ne commencent à courir qu'à partir du moment où vous avez vous-même confirmé le contrat, après avoir reçu la confirmation du fournisseur;
- Vous pouvez toujours changer de fournisseur à tout moment, sans indemnité de rupture;
- En cas de démarchage, ne signez rien directement, même pas une preuve du passage du démarcheur. Ne communiquez pas d'information personnelle;
- Prenez le temps de comparer les différentes offres présentes sur le marché pour être certain de profiter du tarif le plus avantageux. Comparez les offres des fournisseurs, grâce aux comparateurs indépendants. Pour la Wallonie: www.compacwape.be.

Voir aussi !

Fiche: Le démarchage

Voir aussi !

Pour aller plus loin : un texte de Marie Charles, juriste chez Energie Info Wallonie