

Démarchage : « les fournisseurs d'énergie prennent les consommateurs pour des billes ! »

« J'étais chez Electrabel depuis toujours. Mes problèmes ont commencé lorsqu'un représentant d'Electrabel est venu chez moi me proposer un tarif fixe afin de m'éviter des mauvaises surprises. Une aubaine, je me suis dit ! Et puis voilà que je reçois ma facture d'électricité : environ 20 euros de supplément par mois pour une assistance mazout avec entretien de ma chaudière, alors que je me chauffe via une chaudière collective. Là commence un enfer pour annuler ce nouveau contrat : une visite dans les bureaux d'Electrabel, des appels, des lettres, plusieurs recommandés, rien ne change. Finalement, sur conseil, je décide de changer de fournisseur et je me tourne vers Lampiris. Quelques jours plus tard, je reçois une visite de quelqu'un travaillant soi-disant chez Ores. Je fais confiance et laisse entrer cette dame. Mais voilà qu'elle me dit qu'elle travaille aussi pour le fournisseur Eni et que si je choisis Lampiris, je devrais payer le changement de mes tuyaux et de mes fils et que cela me coûterait des milliers d'euros ! Heureusement, je savais qu'elle mentait, ma voisine a changé récemment de société, elle n'a rien du changer du tout et ça ne lui a rien coûté ! Les fournisseurs d'énergie nous prennent vraiment pour des billes ! » Mireille, 72 ans, Theux.

Depuis la libéralisation des marchés du gaz et de l'électricité, les consommateurs belges peuvent choisir leur fournisseur. Ce changement profond a engendré de nouvelles pratiques auprès des fournisseurs commerciaux qui sont en concurrence et qui ont donc cherché à capter de nouveaux clients. Ils ont pour ce faire développé des pratiques de démarchage en porte à porte, par téléphone, ou encore dans une série de lieux extérieurs, comme dans les grands magasins ou dans la rue.

Ces pratiques de démarchage sont encadrées par une législation fédérale stricte, qui oblige notamment les fournisseurs pratiquant du démarchage à :

- Faire connaître leur identité et le fournisseur pour lequel ils travaillent;
- Fournir l'ensemble des informations nécessaires au consommateur ;
- Mettre immédiatement fin à la conversation sur simple demande du consommateur;
- Envoyer une confirmation écrite après conclusion d'un contrat et permettre au consommateur d'exercer son droit de rétractation dans un délai de 14 jours ;
- Ne pas abuser de la faiblesse du consommateur : ils doivent se comporter de manière particulièrement réservée vis-à-vis des personnes âgées, moins valides et défavorisées.

Pourtant, régulièrement, une série d'agissements violant ces dispositions légales nous reviennent. Les fournisseurs n'hésitent pas à cibler des quartiers populaires ou d'habitation sociale où résident des populations fragiles. Voici notre podium des pratiques les plus frauduleuses :

- De nombreux démarcheurs se présentent comme travaillant pour le gestionnaire de réseau de distribution (GRD), Ores ou Résa par exemple, et font croire qu'il y a un problème avec le compteur ou qu'ils viennent relever les index. Or depuis la libéralisation, les métiers de fourniture et de gestion des réseaux sont strictement séparés. Les fournisseurs tentent d'abuser de la confiance dont bénéficient les GRD auprès des citoyens ;

- De nombreux démarcheurs n'hésitent pas à faire croire à certains ménages, notamment à des personnes âgées, que s'ils choisissent le mauvais fournisseur, on devra changer l'ensemble de leurs installations (tuyaux qui acheminent l'énergie jusque la maison), ce qui est évidemment erroné ;
- Plusieurs représentants des fournisseurs n'hésitent pas à proposer des contrats soi disant plus avantageux alors qu'ils comprennent un supplément pour des mystérieux services d'assistance qui sont loin d'avoir fait leurs preuves ;
- Et cerise sur le gâteau, récemment, certains fournisseurs ont prétendu que signer un contrat chez eux protégerait les consommateurs d'un possible blackout cet hiver... alors que l'éventuel risque d'une coupure dépend du lieu d'habitation et nullement du fournisseur d'électricité !

Les organisations membres du RWADE (FGTB, CSC, Inter Environnement Wallonie, MOC, Equipes populaires, Fédération des services sociaux, Revert, Empreintes, Solidarités nouvelles, RWLP) dénoncent fermement les pratiques mensongères et trompeuses de certains fournisseurs de gaz et d'électricité. Il est évident pour nous que la réglementation encadrant le démarchage ne permet pas de réellement protéger les consommateurs face aux pratiques abusives des fournisseurs. Nous revendiquons dès lors l'interdiction du démarchage pour la fourniture de gaz et d'électricité, comme c'est le cas pour le crédit.