

## STOP AU DÉMARCHAGE !



© Equipes Populaires

La libéralisation des marchés du gaz et de l'électricité en 2007 a mis en concurrence les fournisseurs commerciaux actifs en Région wallonne. Pour convaincre de nouveaux clients de conclure un contrat d'énergie, différentes techniques de vente se sont développées. Le démarchage à domicile en est une, particulièrement agressive. Des associations se mobilisent pour dire stop au démarchage.

En tant que consommateur, nous sommes confrontés aux pratiques de démarchages de porte-à-porte, par téléphone, par internet ou dans une série de lieux extérieurs, comme dans les grands magasins ou dans la rue. Conséquence : nombreux sont ceux qui se retrouvent liés par un contrat non souhaité ou inadapté à leurs besoins. Les acteurs de terrain, dans leur pratique, recensent de multiples cas dans lesquels ces méthodes de vente se sont révélées problématiques. C'est pourquoi, Energie Info Wallonie se lance dans une campagne contre le démarchage en Belgique en partenariat avec le Réseau Wallon pour l'Accès Durable à l'Energie, la Fédération Sociale des Services Sociaux, Infor Gaz Elec, Samenlevingsopbouw et Test-Achats.

#### Une pratique autorisée par la loi ?

La loi autorise les ventes de fourniture de gaz et d'électricité à domicile et hors établissement, à condition pour le vendeur de respecter certaines obligations. Dans le secteur de l'électricité et du gaz spécifiquement, la législation fédérale sur les pratiques du commerce et la protection du consommateur a été complétée

par des mesures supplémentaires de protection. Celles-ci prennent la forme d'un code de conduite « pour la vente hors établissement » et la « vente à distance ». Tous les fournisseurs actifs en Région wallonne, à l'exception de Mega, se sont engagés à le respecter. Dans les faits, le démarchage est souvent sous-traité par les fournisseurs à des sociétés privées. Ces sous-traitants commerciaux sont, eux aussi, soumis aux prescriptions du code de conduite.

#### Protection insuffisante des consommateurs

La réglementation applicable et l'engagement des fournisseurs à respecter le code de conduite ne suffisent pourtant pas à décourager les cas de démarchages abusifs. Les plaintes reçues par le Médiateur fédéral de l'Energie et le SPF Economie en témoignent. Vu que les sous-traitants des fournisseurs touchent une commission par contrat signé, ils sont tentés de recourir à des tactiques peu scrupuleuses. Les quartiers populaires ou d'habitations sociales où résident des populations défavorisées constituent une cible privilégiée de certains démarcheurs, sa- →



« Je suis assistante sociale et j'ai été contactée au sujet d'un démarchage par un vendeur agissant pour le compte d'un fournisseur d'électricité. Je n'en reviens pas ! Le démarcheur s'est d'abord fait passer pour le gestionnaire de réseau pour entrer. Ensuite, il a carrément signé le contrat à la place de la personne qui est d'origine étrangère et qui ne comprend pas bien le français. Le délai pendant lequel l'acheteur peut renoncer au contrat est malheureusement dépassé, mais j'ai obtenu une copie du contrat et on y voit clairement que la signature apposée sur le contrat ne correspond pas à la signature de l'acheteur... Le fournisseur accepte de mettre fin au contrat mais il refuse de laisser tomber les soi-disant frais d'abonnement de 68 €. Que faire ? »

Anne-Marie de Liège

→ chant qu'ils y trouveront de nombreuses personnes à domicile. Si ces vendeurs sont en théorie contraints de se comporter de manière particulièrement prudente vis-à-vis des personnes âgées, moins valides et défavorisées, force est de constater qu'on est loin en pratique.

Le service d'appui Energie Info Wallonie a été informé de cas de démarcheurs s'étant fait 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. Or depuis la libéralisation, les métiers de fourniture et de gestion des réseaux sont strictement séparés. Un GRD n'essaierait donc jamais de conclure un contrat de fourniture d'énergie car cela ne rentre tout simplement pas dans ses missions.

Au mois de janvier 2016, la VREG, l'organe chargé de contrôler le bon fonctionnement du marché du gaz et de l'électricité en Région flamande, a dû aller jusqu'à publier un avertissement sur son site internet, ayant été informée à diverses reprises que des démarcheurs se faisaient passer pour ses employés. La VREG recommande à tous de mettre fin directement à la conversation avec les vendeurs en question et invite les personnes importunées à la contacter afin de pouvoir interpeller les intéressés. Autre situation rencontrée : celle de démarcheurs qui affirment, notamment à des personnes âgées, que, si elles choisissent le mauvais fournisseur, l'ensemble de leurs installations (conduits qui acheminent l'énergie jusqu'à la maison) devra être changé, ce qui est évidemment mensonger.

Certains vendeurs proposent des contrats soi-disant plus avantageux alors qu'ils comprennent un supplément pour des services d'assistance loin d'être indispensables et d'avoir

fait leurs preuves. 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 !

Certaines catégories de personnes considérées comme les plus vulnérables par les législateurs fédéral et régional bénéficient du statut de "client protégé fédéral ou régional". Ce statut donne droit au tarif social et à plusieurs protections dans le marché libéralisé de l'énergie. Pour bénéficier du tarif social, les clients protégés régionaux doivent être fournis par leur GRD. Mais certains démarcheurs tentent malgré tout de les convaincre à opter pour un fournisseur commercial, en garantissant qu'ils auront droit à un tarif plus intéressant. Mensonge encore car le tarif social équivaut au tarif commercial le plus bas.

### **Le droit au libre choix des consommateurs mis à mal par le démarchage**

Les consommateurs devraient toujours avoir l'occasion de comparer les différentes offres des fournisseurs pour choisir de manière réellement libre celle qui leur convient le mieux. Or, lorsqu'une personne se fait démarcher à domicile, un seul fournisseur est mis en avant. Impossible alors de faire un choix éclairé, puisque le consommateur ne dispose pas de toutes les informations nécessaires pour faire ce choix. Il arrive que les vendeurs jouent avec les chiffres pour semer la confusion ou ne donnent pas toutes les données nécessaires pour que la personne reçoive une information complète et transparente. Parfois, des comparaisons de prix sont effectuées entre tarifs sans TVA et TVA comprise...

Une très récente étude de la CREG (la Commission de Régulation de l'Electricité et du Gaz, chargée de surveiller le bon fonctionnement du marché de l'énergie au niveau fédéral et de veiller aux intérêts essentiels des consommateurs) démontre que le consommateur change rarement de fournisseur pour une offre meilleur marché et encore moins pour l'offre la meilleur marché. Ainsi, dans 63% des cas, les consommateurs ont opté pour un des dix produits d'électricité les plus chers ! C'est seulement dans 3% des cas que le consommateur a choisi un des dix produits les moins chers. Selon la CREG, une connaissance insuffisante de l'offre complète du marché et de la complexité des formules de prix des produits pourraient en partie expliquer ces chiffres. Si le choix du fournisseur adapté à son profil est l'une des clés pour diminuer sa facture d'électricité, il est aujourd'hui trop difficile de comparer les tarifs des fournisseurs. Le démarchage rend cette comparaison encore plus malaisée, voire impossible...

## Pourquoi le démarchage n'est-il pas interdit s'il pose tant de problèmes en pratique ?

Le droit européen empêche à l'heure actuelle les Etats membres d'interdire purement et simplement les ventes à domicile<sup>(1)</sup>. Au nom de la libre circulation des marchandises et des services, les Etats ne sont pas habilités à restreindre ou interdire des pratiques commerciales vis-à-vis de consommateurs comme ils l'entendent. Seules certaines limitations ou interdictions prévues par les directives sont autorisées.

Des solutions ont néanmoins été trouvées dans certains Etats européens pour en finir ou, à tout le moins, pour limiter le démarchage. C'est le cas au Royaume-Uni 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. Les consommateurs ont par ailleurs été sensibilisés à la possibilité de porter plainte lorsqu'ils

→



**BON À SAVOIR !**

## QUE FAIRE EN CAS DE DÉMARCHAGE ?

Même si le démarchage n'était pas abusif, si le consommateur a signé un contrat et qu'il change ensuite d'avis, il bénéficie de la possibilité de renoncer au contrat conclu par internet, à son domicile ou dans la rue dans un délai de 14 jours calendrier. C'est ce qui est appelé le délai de rétractation. Ce délai commence à courir à la conclusion du contrat, c'est-à-dire au moment où l'acheteur reçoit la confirmation du contrat du fournisseur par mail ou courrier.

Si le consommateur a été contacté par téléphone, le contrat ne sera conclu que s'il a envoyé une confirmation du contrat après avoir reçu la confirmation du fournisseur. Le délai de 14 jours ne commencera à courir qu'à partir de la confirmation du consommateur.

Il est important d'effectuer sa renonciation par écrit, afin d'en avoir la preuve. Par contre, le consommateur ne doit pas motiver son souhait de se rétracter, il suffit de dire qu'il renonce au contrat. Dans tous les cas, le consommateur peut changer de fournisseur à tout moment, sans indemnité de rupture.

### Comment savoir si on a été victime d'un démarchage abusif ?

Le démarchage est considéré comme abusif si le démarcheur n'a pas respecté les obligations prévues par la loi et le code de conduite, notamment celle de

faire connaître son identité et le fournisseur pour lequel ils travaillent, s'ils agissent en tant que sous-traitants ; de ne pas contacter le consommateur entre 9h et 20h ; de donner l'ensemble des informations nécessaires au consommateur ; de mettre immédiatement fin à la conversation et quitter l'immeuble sur simple demande du consommateur ; de ne pas abuser de la faiblesse du consommateur ou encore d'éviter que le consommateur puisse mal comprendre l'information transmise ou qu'il se fasse des idées erronées, surtout par rapport à des économies qu'il pourrait réaliser en acceptant un nouveau contrat.

### Quelles sanctions en cas de démarchage abusif ?

Si, malgré tout, un contrat a été signé et le fournisseur n'a pas respecté les règles prescrites par le code de conduite, le consommateur doit pouvoir retrouver sa situation initiale. Il aura donc le droit de récupérer son ancien contrat, sans frais. Il pourra également exiger le remboursement immédiat de toutes les factures payées et aucune autre consommation ne pourra plus lui être facturée. Si le fournisseur refuse de coopérer, les victimes d'un démarchage abusif ont la possibilité de porter plainte auprès du Médiateur fédéral de l'Energie (plainte@mediateurenergie.be, rue

Royale, 47 à 1000 Bruxelles) qui tentera de trouver une solution à l'amiable et rendra éventuellement une recommandation à destination du fournisseur récalcitrant. Dans tous les cas, nous invitons toutes les personnes victimes de démarchage abusif à porter plainte auprès du SPF Economie, dont la mission est de faire cesser les pratiques commerciales illégales (info.eco@economie.fgov.be, SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie Contact Center, rue du Progrès, 50 à 1210 Bruxelles). Il est important que les cas de démarchages intègrent les statistiques afin d'avoir une meilleure connaissance de l'étendue de la problématique.

### Quelques conseils à suivre dans tous les cas...

Il ne faut jamais rien signer directement lorsqu'un démarcheur se présente, même pas une preuve de son passage, ni lui communiquer une information personnelle.

Avant de changer de fournisseur ou d'offrir chez un même fournisseur, n'oubliez pas de d'abord prendre le temps de la réflexion, en comparant les offres des fournisseurs reprises sur le comparateur indépendant de la CWaPE (www.compacwape.be). Pour vous aider, n'hésitez pas à prendre contact avec notre service Energie Info Wallonie !

→ sont victimes de pratiques déloyales. Résultat : les entreprises ont abandonné cette technique de vente par crainte d'être sanctionnées financièrement. Au Luxembourg, les consommateurs ont la possibilité d'apposer un avis sur leur boîte aux lettres indiquant qu'ils ne souhaitent pas être démarchés.



**LES CONSOMMATEURS  
DEVRAIENT TOUJOURS AVOIR  
L'OCCASION DE COMPARER  
LES DIFFÉRENTES OFFRES DES  
FOURNISSEURS POUR CHOISIR  
DE MANIÈRE RÉELLEMENT  
LIBRE CELLE QUI LEUR  
CONVIENT LE MIEUX.**

### **Une campagne pour dire stop au démarchage !**

En Belgique, beaucoup de consommateurs démarchés signent des contrats peu avantageux. En cas de plainte, il est difficile d'apporter la preuve que le démarchage fut déloyal. Avec plusieurs associations, Energie Info Wallonie lance une campagne pour s'opposer au démarchage. L'objectif est de sensibiliser les consommateurs à leurs droits et à la possibilité de refuser d'être démarché.



Une brochure diffusée auprès des consommateurs contient quelques conseils à suivre en cas de démarchage, les acteurs à contacter et 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 de 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<sup>(2)</sup>. Le code de conduite précise que les démarcheurs sont tenus de respecter la volonté des consommateurs qui signalent ne pas vouloir recevoir de publicité.

Gageons que les consommateurs se saisiront de cette campagne et apposeront l'autocollant pour s'opposer au démarchage. Ensemble, nous pourrions alors mettre la pression sur les fournisseurs pour qu'ils en finissent avec cette pratique commerciale trop souvent agressive et déloyale.

*Marie Charles, Energie Info Wallonie*

1. CJUE, 10 juillet 2014, C-412/12, Directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil du 11 mai 2005 relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur, Directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs.
2. Code de droit économique du 28 février 2013, *M.B.*, 29 mars 2013, art. VI.103, 2° et XV.86.

