

Attention aux Séraphin Lampion

“Il est là devant moi, sur le pas de ma porte, costard-cravate, sourire aux lèvres. Il me lâche un retentissant : “Bénéficiez vous de la remise de 5 % sur vos factures d’électricité?” Je le regarde, j’ose un “non”. Il me bouscule, rentre chez moi, demande à voir mes factures.

“Vous payez trop cher votre gaz, m’assène-t-il. Chez moi – il veut dire dans sa société -, l’électricité est moins chère.” Il parle sans arrêt. Il remplit un document, me le fait lire, je ne comprends rien. Il me dit que je vais gagner de l’argent, que j’aurai accès à plein de service pour faire des économies d’énergie. Il me demande de signer, me rassure : “Tout ira bien.” Je signe, il part. Je reste là avec le papier rose qu’il m’a donné, je déchiffre à peine l’impression carbone de son écriture. Je soupire et espère : “Il m’a dit que j’allais payer moins cher, c’est toujours ça de pris.” Je classe le document.

Ce genre de récit, les conseillers d’Infor GazElec, l’ont souvent entendu. Ce sont les histoires de consommateurs qui se font avoir par des démarcheurs venus leur vendre un contrat de gaz et d’électricité. Rares sont les personnes qui ont compris ce qu’elles signaient. Le démarcheur, dont la rémunération dépend du nombre de contrats vendus, veut faire du chiffre. Il travaille rarement directement pour la société contractante, mais plus souvent pour un sous-traitant. Il va user de toute sa force de conviction pour séduire le consommateur. Il va faire miroiter d’alléchantes réductions, et tant pis pour le consommateur crédule si, au bout du compte, le prix total

UN DÉMARCHEUR SE PRÉSENTE CHEZ VOUS ET VOUS FAIT MIROITER DES RÉDUCTIONS DE GAZ ET D’ÉLECTRICITÉ ? MÉFIANCE !

Nicolas Poncin
CSCE

est plus cher que celui pratiqué par l’ancien fournisseur.

Ce fut malheureusement ce qui arriva à notre témoin : ses factures d’acompte de gaz et d’électricité ont de fait diminué, mais la facture finale s’est avérée beaucoup plus douloureuse, et ce malgré la réduction de 5 % “offerte” par le démarcheur. Et, comme si cela ne suffisait pas, les services “gratuits” d’aide à la diminution de la consommation d’énergie se sont avérés payant. Bref, l’arnaque.

En outre, il existe deux types de tarifs : les prix fixes - le prix ne change pas durant toute la durée du contrat, et les prix indexés – variables mensuellement, le fournisseur faisant une moyenne de tous ces prix lors de la facture de consommation. Il est essentiel que le consommateur sache quel type de tarif on lui propose, ce qui suppose qu’il reçoive une information claire susceptible de guider son choix éclairé. Malheureusement, les démarcheurs se donnent

mation. Si ces provisions sont insuffisantes, la facture de consommation sera lourde à payer.

Et que dire des usagers qui bénéficient du tarif social! Le démarcheur ne s’informe pas sur l’existence de ce droit dans le chef du consommateur, et ne l’applique donc pas au nouveau contrat. S’ensuit l’obligation, pour le consommateur, d’entreprendre une série de démarches administratives pour faire respecter ses droits au tarif social. Quelle source de stress pour ce consommateur déjà précarisé, lorsqu’il constate que sa facture d’acompte est beaucoup plus élevée, et qu’il ne comprend pas immédiatement qu’on ne lui a pas appliqué le tarif social!

“CHANGER DE FOURNISSEUR D’ÉNERGIE PEUT AVOIR DE LOURDES CONSÉQUENCES.”

UNE SIGNATURE LOURDE DE CONSÉQUENCES

Changer de fournisseur d’énergie peut avoir de graves conséquences pour le consommateur. En effet, le prix de l’énergie ne se voit pas sur les factures d’acompte (celles que nous recevons tous les mois), mais uniquement sur les factures de régularisation ou de consommation. Si ne compare pas le prix avant de signer son contrat, le consommateur risque une forte désagréable surprise lorsqu’il recevra la facture de régularisation : il ne pourra, alors, que constater les dégâts.

rarement la peine d’expliquer ces “subtilités”.

Les démarcheurs aiment également faire miroiter une diminution de la facture d’acompte. Le consommateur se laisse séduire : moins déboursier, chaque mois, pour sa facture d’énergie, quelle aubaine! Hélas, le raisonnement s’avère souvent un peu court. En effet, ces factures mensuelles ne sont que des acomptes : de l’argent est “provisionné” chez le fournisseur, et contribuera au paiement de la facture de consom-

ENCADREMENT LÉGAL

Dans bien des cas, le démarchage est véritablement problématique. Pourtant, il est encadré légalement. Le législateur, soucieux de protéger le consommateur, a en effet voté la loi du 6 avril 2010 relative aux “pratiques du marché et à la protection du consommateur”. Pour ce qui est plus précisément de la fourniture d’énergie, l’accord sur “le consommateur dans le marché libéralisé de l’électricité et du gaz” aborde également la question du démarchage.

L'article 60 de la loi du 6 avril 2010 stipule que les ventes au domicile du consommateur doivent faire l'objet d'un contrat en autant d'exemplaires qu'il y a de parties. Ce contrat doit mentionner le nom de l'entreprise, la date et le lieu de conclusion du contrat, la désignation précise du bien ou du service, la délai de livraison, le prix à payer. En outre, une clause de rétractation de sept jours ouvrables doit être rédigée en caractères gras au recto de la première page. Tout contrat qui ne respecterait pas ces dispositions est frappé de nullité. L'accord de 2008 portant sur "le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz" est un texte signé par les fournisseurs, dans lequel ils s'engagent à respecter certaines bonnes pratiques. Ce texte vient d'être réadapté, et tous les fournisseurs l'ont signé en octobre dernier. Par rapport à la loi du 6 avril 2010, l'accord ajoute que le fournisseur doit confirmer la signature du contrat par une lettre adressée personnellement au consommateur, laquelle doit mentionner un certain nombre de points précis (date et lieu de la conclusion du contrat, identification du produit de la formule tarifaire choisie, fiche des prix). Le consommateur a, en outre, le droit de se rétracter dans les quatorze jours après avoir reçu la confirmation du fournisseur.

RECUEIL DE BONNES INTENTIONS

En annexe, le texte s'enrichit d'un code de conduite pour la vente hors établissement et la vente à distance. Ce code s'applique aux fournisseurs, aux agents commerciaux, aux démarcheurs. Il spécifie un certain nombre de pratiques que doivent respecter les fournisseurs et les démarcheurs. Ainsi, les démarcheurs se doivent de respecter la volonté du consommateur qui signale ne pas vouloir recevoir de publicité, prendre contact avec le consommateur à des heures raisonnables (entre 9 heures et 20 heures), ne pas abuser de la faiblesse du consumma-

teur et se comporter de manière particulièrement réservée vis-à-vis de personnes âgées, moins valides et défavorisées, se faire connaître, dire pour qui ils travaillent et dans quel but ils viennent mettre fin à la conversation et quitter l'immeuble sur simple demande du consommateur, s'informer sur l'existence du contrat en cours éviter que le consommateur puisse mal comprendre ou qu'il se fasse des idées erronées surtout à propos d'économies éventuelles veiller à ce que le consommateur ait bien tout compris.

Dans les faits, cependant, le démarcheur ne respecte que rarement ce code de bonne conduite. Et pour cause: il est là pour vendre, il est pressé, il veut appâter le client et éviter qu'il ne se pose trop de questions. Et comme personne n'est là pour vérifier son baratin...



IL FAUT INTERDIRE LE DÉMARCHAGE

Certes, le consommateur lésé peut introduire une plainte, au SPF Économie ou auprès du médiateur fédéral de l'énergie. Cependant, de telles démarches sont lourdes à réaliser, et tout le monde ne dispose pas des capacités pour entreprendre pareille procédure. Et, pour ceux qui s'y risquent, c'est bien souvent la parole de l'un contre celle de l'autre.

L'accès à la fourniture de gaz et électricité représente un droit fondamental pour mener une vie conforme à la dignité humaine. Cependant, le coût de l'énergie prend de plus en plus de place dans le budget des ménages. Signer un contrat de fourniture d'énergie ne peut, dès lors, pas se faire à la légère. Pour poser un choix éclairé dans ce marché libé-

ralisé, il faut procéder par étapes: faire le point sur sa consommation, comparer les prix et les offres, s'informer des conditions générales et des conditions particulières de vente. Ce choix éclairé ne peut se faire en présence - sous l'influence - d'un démarcheur dont le seul but est de vendre le plus de contrats possibles en moins de temps possible. Le législateur aura beau encadrer ces pratiques, le problème subsistera.

À Infor GazElec, nous pensons qu'il faut tout simplement interdire le démarchage en matière de fourniture d'énergie. Nous ne sommes pas les seuls à le dire. Xavier Riga, administrateur chez le fournisseur de gaz et d'électricité Octa +, pense de même ^A. Un soutien de poids... ■

^A La Libre Belgique du 17 octobre 2013.