

A deux pas de chez nous

# Les drôles de méthodes de démarchage des fournisseurs d'énergie

Depuis quelques semaines, des témoignages remontent à notre rédaction concernant des méthodes de démarchages douteuses. Elles émanent de commerciaux travaillant pour des fournisseurs d'énergie. L'UFC Que-Choisir met en garde et rappelle l'importance du droit de rétractation.

PAR SAMUEL COGEZ  
arras@lavoixnord.fr

## ARRAGEOIS - TERNOIS.

« Actuellement, c'est un fléau. Tous les coups sont permis. » Jean-Pierre Lhermite, administrateur national de l'association de défense des consommateurs UFC Que-Choisir, dont l'antenne Artois est basée à Arras, reçoit de nombreux témoignages dénonçant les méthodes commerciales des fournisseurs d'énergie. Depuis la dérégulation du marché, les Engie, ENI, Direct Énergie... se livrent une bataille sans merci. Et les méthodes employées sont extrêmement agressives... Quand elles ne sont pas illégales. Cela prend d'abord la forme d'appels téléphoniques à la limite du harcèlement. Sabrina, qui témoigne sur la page Facebook de La Voix du Nord Arras, n'en peut

**“ Vous et moi ne sommes pas dupes, mais pour les personnes âgées c'est moins évident. ”**

UFC QUE-CHOISIR

plus : « Ils ne font que ça, appeler sur le fixe et le portable plusieurs fois dans la journée, quasiment tous les jours. J'ai fini par laisser mon fixe décroché, c'est abusé ». Sandrine est dans le même cas : « Alors moi c'est Direct Énergie, un appel où j'ai écouté leur proposition, depuis c'est harcèlement, dix par semaine ». Se pose ici le problème de l'utilisation de nos numéros de téléphone portable, vendus par paquets par notre



Depuis la dérégulation du marché, les Engie, ENI, Direct Énergie... se livrent une bataille sans merci.

opérateur téléphonique...

## DES PLAINTES AU COMMISSARIAT

Parfois, la méthode est plus subtile. Ce client a quitté Engie pour ENI il y a trois ans. Pourtant, il a reçu un courrier d'Engie. Avec pour objet « votre demande de règlement par prélèvement automatique » alors qu'il n'a rien demandé. Un mandat de prélèvement à

retourner est joint à la lettre, avec un numéro de compte à prélever qui n'est pas le sien, mais modifiable. « Vous et moi ne sommes pas dupes, mais pour les personnes âgées c'est moins évident, analyse M. Lhermite. Nous vivons aussi dans une région où il y a beaucoup de personnes vulnérables. »

Le démarchage peut être plus désagréable et invasif : le porte-à-

porte. Émilie Fourmy relate ainsi la visite qu'a reçue sa grand-mère, dans les quartiers ouest d'Arras. « Une voiture commerciale ENI a déposé quatre commerciaux dans le quartier et toute la journée, il ont fait du porte-à-porte, raconte-t-elle. L'un d'eux a demandé à voir les factures de ma grand-mère, pour voir si elle avait été arnaquée. Il s'est ensuite montré impatient, agressif même. »

Le commissariat de police d'Arras confirme recevoir régulièrement des plaintes. Certains clients affirment avoir été victimes de démarchages abusifs qui ont permis aux commerciaux d'obtenir le numéro PDL (point de livraison du compteur), visible sur les factures demandées. Et de changer ainsi le fournisseur sans faire signer quoique ce soit. Parfaitement illégal. ■

## Les conseils et les explications de l'UFC Que-Choisir

### POURQUOI CES DÉMARCHAGES AGRESSIFS ?

« C'est un beau marché. L'électricité c'est toute l'année, analyse Jean-Pierre Lhermite, de l'UFC Que-Choisir. Les fournisseurs veulent la plus grosse part du gâteau. » La loi parle de contrats hors établissement. Cela prend plusieurs formes : le démarchage à domicile ou par téléphone. Avec des scénarios rôdés. On dit parfois aux clients potentiels qu'ils ont gagné quelque chose ou ont été sélectionnés. « Ils usent de tas d'artifices, confirme Jean-Pierre Lhermite. Ils se prévalent souvent

d'Enedis. C'est faux, Enedis ne fait pas de porte-à-porte. Mais leur tech-

**“ C'est un beau marché. L'électricité c'est toute l'année. Les fournisseurs veulent la plus grosse part du gâteau. ”**

nique est imparable. On met en confiance en parlant d'Enedis. Comme les commerciaux sont payés

au contrat et ont un salaire fixe pas très élevé, certains sont prêts à tout. On trouve des escrocs qui ne donnent pas les bonnes infos parfois. Des gens se retrouvent avec des factures plus importantes qu'avant. »

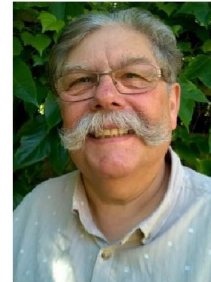
### QUE FAIRE FACE À CES DÉMARCHES ?

« Vous pouvez dire que vous n'êtes que locataire ou sous curatelle, dans ce cas les commerciaux abandonnent vite, livre M. Lhermite. Ce n'est pas glorieux mais il faut user d'artifices pour avoir la paix. » Vous n'êtes pas non plus obligés d'ouvrir votre porte ou laisser entrer.

« Mais le plus important, c'est de bien lire les contrats qu'ils proposent, insiste l'UFC Que-Choisir. Et ne pas signer tout de suite. Nous, on insiste beaucoup sur le délai de rétractation de quatorze jours. Le bulletin est à envoyer en recommandé avec accusé de réception. »

Dernier conseil : les gens doivent savoir qu'on peut changer de fournisseur quand on veut. C'est le nouveau fournisseur qui paie les frais de résiliation. ■

UFC Que-Choisir antenne Artois.  
Maison des sociétés, bureau 41-16, rue Aristide Briand à Arras. Tél. : 03 21 23 22 97.  
contact@artois.ufquechoisir.fr



Jean-Pierre Lhermite, de l'UFC que-Choisir antenne Artois.