

# Haro sur les ventes porte-à-porte de contrats d'énergie

## LE RÉSUMÉ

Certains vendeurs pratiquant le porte-à-porte ne respectent pas le code de conduite, annonce l'organisation de défense des consommateurs.

Via la Febeg, le secteur défend la pratique de commerce légitime.

L'Ombudsman pour l'énergie estime que tout le monde ne respecte pas les règles.

Test-Achats s'en prend au démarchage à domicile pour les contrats de fourniture de gaz ou d'électricité. Le secteur se défend. L'Ombudsman enfonce le clou.

MICHEL LAUWERS

Les ventes de contrats de fourniture d'électricité ou de gaz réalisées par des démarcheurs en porte-à-porte restent fort impopulaires sous nos latitudes. Test-Achats part en guerre contre cette pratique qui fait toujours l'objet de nombreuses plaintes et dont les personnes vulnérables sont les premières victimes. Les vendeurs mettent notamment sous pression des personnes âgées pour les inciter à signer ou leur vendre des contrats trop onéreux, dénonce l'organisation de défense des consommateurs.

Pour attirer l'attention de la population sur les pièges de la vente à domicile, Test-Achats et plusieurs organismes sociaux, parmi lesquels le Réseau wallon pour l'accès durable à l'énergie et le Centre bruxellois d'appui social énergie, lancent une campagne concrétisée par la création d'un autocollant, «Stop, pas de démarchage». Elles invitent les citoyens à l'afficher sur leur boîte aux lettres ou leur sonnette. Si malgré l'autocollant, le démarcheur contacte la personne, cela pourrait être considéré comme une pratique commerciale agressive, selon Test-Achats. Qui enjoint le consommateur à porter plainte auprès du SPF Economie.

### Légitime?

L'initiative ne fait guère d'heureux, on s'en doute, à la Fédération belge des entreprises électriques et gazières. Selon la Febeg, la communication diffusée par Test-Achats «donne une image plutôt partielle et partielle du démarchage à domicile, une approche commerciale répandue et légitime dans le secteur de l'énergie comme dans d'autres secteurs».

Très compétitif depuis sa libéralisation

entière, le marché belge de l'énergie voit 15% des clients changer chaque année de fournisseur, rappelle la Febeg. Un des taux de rotation clients les plus élevés en Europe. «La plupart des fournisseurs utilisent des canaux de vente divers et complémentaires pour approcher les clients, dont la vente porte-à-porte qui participe ainsi à la dynamique du marché», argue la fédération. Le démarchage est encadré par un cahier des charges strict et les fournisseurs ont souscrit au Code de conduite de l'accord consommateurs qui édicte les règles à suivre en la matière. Le contrôle de la qualité et de la formation du personnel des ventes est toutefois soumis aux méthodes propres à chaque fournisseur, dit encore la Febeg. On pourrait voir là une faille dans le système. Les fournisseurs sont demandeurs d'un label de qualité officiel, sous le contrôle des autorités. L'Ombudsman fédéral pour l'énergie a vu le nombre de plaintes diminuer de moitié entre 2012 et 2014 et seules une centaine de plaintes concernant le démarchage à domicile lui sont parvenues en 2014, précise encore la fédération.

Contacté, l'Ombudsman nuance fortement cette interprétation. «Si le nombre de plaintes a diminué, c'est pour d'autres raisons, explique Philippe Devuyt. Parce que la loi de 2012 a permis de changer de fournisseur sans indemnité et qu'un accord entre fournisseurs et administration a amélioré les pratiques en matière d'information, de déménagement...» Mais les démarchages à domicile restent problématiques, dit-il, et il reçoit toujours de nombreuses plaintes à leur sujet. «Certains fournisseurs ne respectent pas le code de conduite, notamment l'article qui précise que le vendeur doit s'assurer que le client comprenne ce qu'il signe.» En Wallonie, 40% des plaintes concernent Essent, ajoute-t-il, tout en précisant que certains fournisseurs refusent de faire du porte-à-porte. Le cas, par exemple, de Lampiris. Au Royaume-Uni, suite à une amende colossale infligée à l'un d'eux, tous les fournisseurs ont renoncé à cette forme de vente.

12  
mio £

Au Royaume-Uni, un fournisseur a été écopé d'une amende de 12 millions de livres pour pratique incorrecte lors de démarchage à domicile.

© DOC

