

Ce site utilise et partage avec des tiers (partenaires ou prestataires) des cookies et autres traceurs à des fins de statistiques et de mesure d'audience, de partage de contenu sur les réseaux sociaux et d'utilisation d'outils de visualisation multimédia.

Le dépôt de ces cookies est soumis à l'obtention de votre consentement préalable à l'exception de certains cookies nécessaires au fonctionnement du site et des cookies de mesures d'audience pouvant être regardés comme exempts de consentement. Vous pouvez paramétrer votre choix, finalité par finalité, en cliquant sur « Paramétrer » et modifier votre choix à tout moment lors de votre navigation sur le site en cliquant sur l'onglet « Gérer les cookies » (accessible sur le site, en bas de page). Pour plus d'informations, [voir notre politique Cookies](#).

[ACCEPTER](#)

## CONTRATS DE GAZ OU D'ÉLECTRICITÉ : ATTENTION AU DÉMARCHAGE !

### Fiche pratique J 353

Date de publication : 16/06/2020 - Commerce/services



Avec la fin du confinement, le démarchage à domicile effectué pour le compte des fournisseurs d'énergie a repris ! Le discours des démarcheurs est bien rodé et vous pousse parfois à prendre une décision hâtive que vous regrettez. Vous pouvez aussi vous apercevoir que vous avez changé de fournisseur à votre insu.

Les contrats d'énergie proposés par les démarcheurs sont-ils des "arnaques" ? Comment réagir face à un démarcheur ? Quels sont les recours possibles ? L'INC répond à vos questions.

1 - [La pratique du démarchage](#)

2 - [Les bons réflexes en cas de démarchage](#)

3 - Que faire si vous êtes victime d'un changement de fournisseur ?

4 - Pour en savoir plus

## 1 - La pratique du démarchage

Vous recevez une facture de clôture de votre fournisseur habituel ou une facture d'un fournisseur que vous ne connaissez pas, c'est sûrement que vous avez changé de fournisseur sans vous en apercevoir !

Nombre de témoignages de consommateurs font part de pratiques commerciales douteuses lors d'un démarchage téléphonique mais surtout à domicile : démarcheur qui ne se présente pas ou laisse penser qu'il vient de la part de votre fournisseur, changement de fournisseur présenté comme une obligation, signature d'un « bon de passage » alors qu'il s'agit d'un contrat, obtention d'information (numéro du compteur par exemple) à l'insu du consommateur ?. Ces pratiques peuvent être qualifiées de pratiques commerciales déloyales trompeuses voire agressives.

> Pour tout savoir sur les recours en cas de pratiques commerciales déloyales, consultez notre fiche pratique.

Si les pratiques employées par certains démarcheurs peuvent être déloyales, il ne s'agit pas pour autant d'une arnaque. En effet, il n'y a généralement pas de préjudice financier. Les offres proposées par les démarcheurs sont, dans la plupart des cas, de prix comparables à celle déjà détenue par le consommateur. Le service est réalisé. D'un point de vue pratique, le consommateur continue à être alimenté en énergie, sans coupure, sans même s'apercevoir qu'il a changé de fournisseur.

## 2 - Les bons réflexes en cas de démarchage

L'apparition de nombreux fournisseurs donne lieu à une concurrence féroce sur le marché de l'énergie. Le démarchage, téléphonique ou à domicile, est une technique de vente utilisée de façon intensive par certains d'entre eux, tels Engie, Eni ou Iberdrola.

Fournisseurs d'électricité et de gaz naturel sur le territoire français au 1<sup>er</sup> avril 2020



Comme indiqué plus haut, le démarchage dans le cas des contrats d'énergie est rarement une arnaque. Les offres proposées peuvent même être intéressantes et mériter d'être étudiées et comparées à votre offre actuelle.

Voici des points de vigilance pour qu'un démarchage se déroule dans les meilleures conditions et que vous puissiez en bénéficier :

- demandez la carte professionnelle du démarcheur, demandez-lui pour qui il travaille exactement, n'hésitez pas à noter son nom et le numéro de téléphone contact,
- **ne signez aucun document**, même un « bon de passage »,
- ne payez rien le jour-même, ne fournissez pas de RIB,
- ne donnez pas une facture d'énergie, même si le démarcheur vous le demande (vous pouvez lui montrer, mais pas la donner),
- méfiez-vous si le démarcheur vous demande ou note le numéro de votre compteur,
- ne cédez pas à la pression commerciale, au fait que « l'offre n'est valable qu'aujourd'hui »,
- méfiez-vous des motifs de la visite (« sondage », « étude », référence à une institution),
- comparez l'offre proposée grâce au comparateur du Médiateur national de l'énergie energie-info. Ce comparateur rassemble toutes les offres existantes, il est indépendant, non commercial, et ne vous demandera aucune donnée personnelle.

Un démarcheur mandaté par un fournisseur d'énergie doit avoir plusieurs informations pour vous faire un devis. Principalement :

- le niveau de votre consommation habituelle,
- la puissance du compteur et le type d'abonnement (base ou heures pleines / heures creuses) en électricité,
- ou la consommation annuelle de référence (CAR) pour le gaz.

Ces informations sont disponibles sur vos factures.

Ne signez pas le contrat immédiatement. Dites au démarcheur que vous allez réfléchir sur le devis qu'il vous a établi.

### **3 - Que faire si vous êtes victime d'un changement de fournisseur**

Si malgré tout, le changement de fournisseur est effectué, des recours sont à votre disposition selon votre situation.

#### **- Contestez et annulez le changement de fournisseur**

Si vous n'avez pas signé de contrat, vous disposez d'un délai de 3 mois pour contester un changement de fournisseur non souhaité. Il vous suffit d'envoyer un courrier au fournisseur contesté pour demander l'annulation du changement de fournisseur et le retour chez votre ancien fournisseur, aux conditions contractuelles initiales.

Cette contestation peut être faite par téléphone, mais il est préférable d'adresser un courrier recommandé avec accusé de réception.

Le fournisseur contesté a alors 25 jours après la réception de votre réclamation pour effectuer le retour à votre ancienne offre.

#### **- Utilisez votre délai de rétractation**

Vous vous apercevez après coup que vous avez signé un contrat lors d'un démarchage ou vous changez d'avis et ne souhaitez finalement pas changer de fournisseur, n'oubliez pas que vous disposez d'un **droit de rétractation de 14 jours** à compter du lendemain de la signature du contrat.

Pour vous rétracter, vous devez renvoyer le formulaire type de rétractation qui se trouve avec le contrat. Certains fournisseurs mettent ce formulaire en ligne sur leur site Internet. Dans ce cas, il accuse réception de votre rétractation sur un support durable (courriel, courrier, etc...). Si vous n'avez pas le formulaire de rétractation, vous pouvez écrire un courrier libre en annonçant de façon claire et sans ambiguïté votre volonté de vous rétracter. Il est conseillé d'envoyer un courrier recommandé avec accusé de réception.

Contrairement à la procédure précédente, si vous souhaitez retourner chez votre ancien fournisseur, vous devrez souscrire un contrat aux conditions du jour de la nouvelle souscription. Ainsi, si vous aviez auparavant des conditions intéressantes, par exemple parce que vous aviez souscrit à une offre à prix fixe moins chère que l'offre actuelle, vous en perdrez le bénéfice.

> Pour tout savoir sur le délai de rétractation et sur le délai de réflexion, lisez la fiche pratique de l'INC.

**Attention**

Vous devrez payer l'abonnement et l'énergie consommée au fournisseur qui vous a démarché pendant le temps du contrat.

**- Changez de fournisseur pour celui de votre choix**

Dans tous les cas, sachez que vous pouvez à tout moment changer de fournisseur d'énergie sans pénalités, que ce soit pour votre ancien fournisseur ou pour un autre.

Changer de fournisseur ou d'offre est simple, gratuit et sans coupure :

- choisissez votre nouvelle offre ou fournisseur grâce au comparateur du Médiateur national de l'énergie [energie-info](#). Munissez-vous de votre dernière facture pour connaître votre consommation précisément (mais ce n'est pas obligatoire). Ce comparateur rassemble toutes les offres existantes, il est indépendant, non commercial, et ne vous demandera aucune donnée personnelle,
- une fois votre offre choisie, téléphonez au fournisseur qui la commercialise,
- vous choisissez avec lui le jour pour effectuer le changement sur la nouvelle offre. Si vous le pouvez, pensez à relever l'index du compteur avant le changement d'offre.
- le nouveau fournisseur s'occupe de tout gratuitement et sans coupure.

**Le cas particulier des tarifs réglementés du gaz**

La loi Energie-Climat du 8 novembre 2019 met fin aux tarifs réglementés du gaz. Certains fournisseurs utilisent cet argument lors de démarchages pour vous pousser à changer de fournisseur. Mais ne vous précipitez pas. La disparition du tarif réglementé ne sera effective que le 30 juin 2023. En revanche, vous ne pouvez plus souscrire de contrat au tarif réglementé depuis le 20 novembre 2019.

Ainsi, si vous quittez l'offre au tarif réglementé, que vous l'ayez souhaité ou non, vous ne pourrez pas y souscrire de nouveau.

> Tout savoir sur [la fin des tarifs réglementés du gaz](#) avec la fiche pratique de l'INC

**- Signalez la pratique et faites-vous aider**

Si après avoir contesté votre changement de fournisseur, le problème persiste, vous pouvez faire appel au Médiateur national de l'énergie. Totalement indépendant des fournisseurs, il peut vous aider à trouver une solution à l'amiable et gratuite. Vous pouvez le saisir en ligne sur sa plateforme dédiée [Sollen](#) ou par courrier à cette adresse (ne pas affranchir) : Médiateur national de l'énergie, Libre réponse n°59252, 75 443 Paris Cedex 09, soit par courrier simple, soit en téléchargeant le [formulaire de saisine](#).

La Direction générale de la concurrence de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) a mis en place un service de signalement de tout problème lié à la consommation : [SignalConso](#). Selon le choix du consommateur, le problème exposé peut également être signalé à l'entreprise mise en cause, qui peut alors réagir, ou uniquement aux services de la DGCCRF. Le consommateur a également le choix de rester anonyme. Ces signalements permettent à la DGCCRF de diriger ses contrôles au plus proche des problématiques rencontrées par les consommateurs.

La répression des fraudes a déjà sanctionné par de lourdes amendes des fournisseurs d'énergie pour manquement aux règles de démarchage (voir [l'article de 60 millions de consommateurs](#)).

Dans tous les cas, n'hésitez pas à vous faire aider par une association de consommateurs. 15 associations sont présentes sur tout le territoire en cas de besoin.

**4 - Pour en savoir plus**

> La fiche pratique de l'INC "[La vente hors établissement](#) (ou "démarchage à domicile").

> La fiche pratique de l'INC "[Les contrats de fourniture d'énergie en 15 questions](#)".

> La vidéo Consomag "[Comment réagir en cas de démarchage par un fournisseur d'énergie ?](#)" avec le Médiateur national de l'énergie.

Stéphanie Truquin,  
Economiste à l'Institut national de la consommation

---

**URL source:** <https://www.inc-conso.fr/content/contrats-de-gaz-ou-deelectricite-attention-au-demarchage>