

LES AGACEMENTS DU RÉSEAU ANTI-ARNAQUES : LES COMPARETEURS D'ÉNERGIE

Cette rubrique se propose de lister les pratiques commerciales qui ont le don d'agacer le Réseau Anti-Arnaques.

Nous allons suivre chaque semaine les états d'âme de Martial, retraité, consommateur avisé et exigeant, confronté aux promesses publicitaires les plus variées.

Inquiet par l'augmentation du prix de l'énergie, Martial a commencé à répondre aux annonces de sites comparateurs (électricité et gaz) qui promettent monts et merveilles. Mal lui en a pris : le voilà maintenant submergé par les relances téléphoniques. Et, bien évidemment, chacun prétend disposer de l'offre la plus intéressante et n'hésite pas à dénigrer celle des autres opérateurs. La conversation téléphonique reste toujours offensive et l'équation « un client intéressé = une vente immédiate » est de mise.

Néanmoins, Martial positive car cette expérience lui a permis de faire plusieurs constats :

- Il est difficile, voire impossible, d'obtenir une proposition synthétisant la nature de l'offre et le tarif. La souscription d'un contrat est le point de passage obligatoire pour disposer d'un écrit.
- Les meilleures conditions semblent privilégier les nouveaux clients d'un fournisseur d'énergie, alors que la logique aurait voulu que la fidélité d'un client soit récompensée.
- L'interlocuteur tend à focaliser sur la mensualité à régler, quitte à minimiser la consommation estimée (avec donc, en différé, une incontournable régularisation entre la consommation estimée et la consommation réelle). Or, bien évidemment, seul le prix unitaire appliqué au type d'énergie (gaz ou électricité) doit constituer le principal critère objectif.
- Question existentielle : un comparateur choisit-il les fournisseurs les moins chers, ou ceux qui leur proposent la commission d'apporteur d'affaire la plus importante ?



INFO-ALERTE est une mise en garde hebdomadaire diffusée par le Réseau anti-arnaques, association partenaire de l'UFC-Que Choisir, BP 40179, 79205 PARTHENAY cedex (contact@arnaques-infos.org). Elle alimente la page Facebook du RAA.

SIRET : 503 805 657 00049

Reproduction autorisée sous réserve de mentionner l'origine.

Directeur de la publication : Pascal TONNERRE (president@arnaques-infos.org)