

Arras, le 29 mars 2018

Gaz, Electricité : attention aux arnaques

La Direction de la Protection des Populations (DDPP) du Pas-de-Calais est régulièrement saisie de plaintes de consommateurs démarchés à domicile par des commerciaux déloyaux, pour la souscription de contrats d'énergie (gaz, électricité).

Quelques conseils de vigilance:

- Il convient d'exiger du commercial un contrat écrit ou sur un support durable lequel doit énoncer, de manière claire et visible, diverses informations dont les caractéristiques essentielles, le prix de la prestation de service, l'identité, l'adresse postale, téléphonique et électronique du vendeur et ses activités, l'existence d'un droit de rétractation et ses modalités d'exercice...
- Le contrat doit également comprendre un bordereau de rétractation et être signé par le vendeur et le consommateur, chaque partie conservant un exemplaire.

Un contrat qui ne fournirait pas toutes les informations précédemment énoncées pourrait être considéré par la justice, comme nul.

Que faire en cas de démarchage frauduleux ? A qui s'adresser ?

- Il convient dans un premier temps, de contacter le service client du fournisseur d'énergie afin de dénoncer les faits et demander l'annulation du contrat.
- Les services du médiateur de l'énergie peuvent également apporter des éléments de réponse (www.energie-mediateur.fr).
- Contacter la DDPP du Pas-de-Calais qui s'assure du respect par les professionnels de la réglementation sur l'information et la protection des consommateurs :

Antenne d'Arras (rue Ferdinand Buisson- BP 40019 - 62022 Arras Cedex) : permanence téléphonique et d'accueil chaque lundi, mercredi et vendredi de 9 heures à 12 heures (03.21.21.26.42)

Antenne de Boulogne-sur-Mer (Bâtiment administratif - 15 rue Huret Lagache - 62200 Boulogne-sur-Mer) : permanence téléphonique et d'accueil le jeudi matin de 9h à 12h (03.21.10.24.10).