



Communiqué de presse
26 MAI 2023

Démarchage en matière de gaz : condamnation du fournisseur ENI

Par un jugement du 23 mai 2023, susceptible d'appel, le fournisseur ENI a été condamné pour avoir mis en œuvre notamment, courant 2019/2020, par l'intermédiaire de sociétés de démarchage des pratiques commerciales agressives et des pratiques de vente sans commande préalable.

Alertés sur les méthodes de démarchage de certains fournisseurs d'énergie, en quête de nouveaux clients dans un marché très concurrentiel, nous avons assigné en 2020 la société ENI pour ses pratiques que nous estimions contestables.

Les faits reprochés : des adhésions forcées tombant sous le coup de la réglementation de la vente sans commande préalable et des pratiques commerciales agressives utilisées par les démarcheurs souhaitant à tout prix obtenir la souscription de contrats.

Dans sa décision, le tribunal retient plusieurs des témoignages fournis comme caractérisant des agissements illicites. On peut citer l'utilisation d'affirmations mensongères, comme l'impossibilité de conserver son fournisseur actuel, pour inciter le consommateur à signer. C'est également l'utilisation de la part de certains démarcheurs d'une fausse identité.

Même si la décision rendue est susceptible d'appel, il s'agit d'un signal fort face aux dérives régulièrement constatées dans le cadre du démarchage en général.

Cette décision illustre aussi à quel point le marché de l'énergie est devenu toxique pour les consommateurs. Les faits reprochés, antérieurs à la crise de l'énergie, renvoient à une époque où les fournisseurs d'énergie étaient très agressifs pour conquérir de la clientèle.

A l'heure où, malheureusement, le tarif réglementé du gaz disparaît, ces comportements pourraient revenir en force. D'une manière générale, nous conseillons aux consommateurs de ne répondre à aucun démarchage (en porte à porte ou au téléphone) car l'offre commerciale proposée dans ce cadre sera de toute façon rarement intéressante.