



Datum / Date: 14/03/2016
Uur / Heure: 10:20
Vraag / Question: n° 10170

**Question orale de la Députée Katrin JADIN
à Monsieur Kris PEETERS, Ministre de l'Economie et des Consommateurs,
concernant les pratiques de démarchage à domicile des entreprises énergétiques
- déposée le 09 mars 2016 -**

Monsieur le Ministre,

Test-Achats a lancé récemment une campagne contre le démarchage à domicile pour les contrats d'énergie. L'organisation a développé un autocollant sur lequel est inscrit « STOP, PAS de démarchage ». Le consommateur peut l'afficher clairement sur sa boîte aux lettres et selon Test-Achats, si le vendeur ignore cet autocollant, le consommateur peut porter plainte auprès du SPF Economie pour pratique commerciale agressive.

Monsieur le Ministre, mes questions à ce sujet sont les suivantes :

- Avez-vous des chiffres précis à nous fournir quant aux nombre de plaintes à ce sujet ?
- Le phénomène a-t-il pris de l'ampleur en ce début d'année 2016 ?
- Envisagez-vous également de prendre des mesures à l'encontre du démarchage ?

Je vous remercie, Monsieur le Ministre, pour les réponses que vous voudrez bien m'apporter.

Katrin JADIN



Réponse à la question orale N° 10170 de Madame Kattrin JADIN

Les pratiques de démarchage à domicile des entreprises énergétiques

1. Quant au nombre de plaintes que l'Inspection économique a reçues en matière de démarchage dans le secteur énergie, je peux vous donner les précisions suivantes :

- 11 plaintes ont été introduites en 2014 ;
- pour l'année 2015 le nombre se chiffrait à 76.
- et pour cette année-ci jusque hier 14

2. Comme vous le savez, le SPF Economie a lancé le 22 février son Point de contact. Depuis ce lancement 6 signaux concernant le démarchage dans ce secteur ont été communiqués par cette voie.

Il me semble prématuré de tirer quelconque conclusion sur base de ce chiffre très partiel. La campagne de Test-Achats que vous citez, est d'ailleurs toute récente.

3. L'accord sectoriel « le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et le gaz » contient une série d'exigences complémentaires aux normes légales en matière de vente hors entreprise. Il importe surtout de faire respecter ces exigences. Le démarchage étant une pratique commerciale, les Etats membres ne sont pas habilités à légiférer en la matière.