

## QUAND LE MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE DÉNONCE LE MANQUE DE TRANSPARENCE DES COMPARETEURS

En date du 25 février 2025, la lettre du Médiateur National de l'Énergie s'intéresse aux pratiques des comparateurs.

Il énonce différents faits :

- La multiplication des offres d'électricité et de gaz ont favorisé l'apparition de comparateurs d'énergie qui sont présumés aider le consommateur à faire son choix ;
- Ces plateformes de comparateurs sont financées par les fournisseurs d'énergie, d'où un manque de transparence évident ;
- Le courtage en énergie n'est pas règlementé en France (contrairement par exemple au courtage en assurance).

Le Médiateur dénonce des pratiques qu'il qualifie de « contestables et trompeuses. » Il cite quelques exemples :

- Des critères de classement peu transparents d'autant que certains comparateurs sont affiliés à des fournisseurs d'énergie ;
- Des pratiques commerciales agressives.

La **Cellule de Veille Internet (C.V.I.)**, composante du **Réseau Anti-Arnaques**, teste régulièrement les comparateurs d'énergie. De toute évidence l'objectif des conseillers est d'obtenir le jour même la souscription d'un nouveau contrat alors que, légitimement, le consommateur souhaite prendre du recul devant un flux de paroles et étudier tranquillement la proposition tarifaire. Dès lors le harcèlement téléphonique est garanti afin d'obtenir la validation du contrat par le futur client. Du reste le conseil – applicable à tous les produits et services vendus à distance – est de ne jamais signer le jour de la sollicitation téléphonique, même si un délai de validité court est imposé afin de forcer votre accord.

