

Communiqué de presse

Mise en garde: recrudescence de pratiques commerciales déloyales utilisant le nom de la Wallonie/Région wallonne !

De nombreux témoignages parvenus via notre call center, le 1718, ou par e-mail, attestent d'une **recrudescence de tentatives de tromperie** du citoyen-consommateur.

Selon ces témoignages, plusieurs sociétés tentent de vendre des panneaux photovoltaïques, des travaux d'isolation ou d'autres travaux économiseurs d'énergie, en faisant miroiter aux citoyens **des audits énergétiques gratuits, des primes régionales « gonflées »** ou encore en invoquant **des travaux d'isolation qui seraient devenus obligatoires en Wallonie** pour toute habitation raccordée au réseau électrique.

Ces sociétés agissent souvent par l'entremise de call centers. Les interlocuteurs se réclament d'une ASBL (Economie Energie Wallonie ou Plateforme SNA Energie par exemple) **et se disent mandatés par la Région wallonne** pour réaliser une enquête auprès des citoyens sur leur consommation d'énergie ou pour effectuer des bilans énergétiques. Les sociétés visées utilisent parfois **le logo officiel de la Wallonie/Région wallonne**, pourtant protégé, ou son ancien logo (le W fléché) pour faciliter la tromperie.

Une fois la confiance du citoyen/consommateur acquise, la société commerciale, forte du rendez-vous obtenu, mettra tout en oeuvre pour vendre ses produits (très souvent des panneaux photovoltaïques) ou travaux économiseurs d'énergie et ce parfois même en dépit du bon sens.

Le Service public de Wallonie tient dès lors à préciser que :

- bien que leur coût puisse être réduit par l'obtention d'une prime, les audits énergétiques ne sont pas gratuits et ne sont pas « offerts » par la Région ;
- bien qu'il y ait des exigences en cas de travaux soumis à permis d'urbanisme, la Région n'impose pas que toutes les habitations soient isolées dès lors qu'elles sont raccordées au réseau électrique ;
- actuellement, la Région n'effectue pas d'enquête auprès des citoyens sur leur consommation d'énergie;
- lorsque la Région a l'intention d'effectuer une enquête par téléphone, des courriers sont envoyés au préalable aux citoyens pour leur demander l'autorisation de les appeler.

Le Service public de Wallonie souhaite également mettre les citoyens en garde contre ces pratiques qui peuvent être considérées comme

constitutives de **pratiques commerciales déloyales** vis-à-vis des consommateurs, sanctionnées par le Code de droit économique du 28 février 2014. Ce Code interdit en effet les pratiques commerciales qui sont contraires aux exigences de la diligence professionnelle et qui altèrent ou sont susceptibles d'altérer de manière substantielle le comportement économique du consommateur. En tant que consommateur, il est d'ailleurs possible de déposer plainte auprès du SPF Economie via [ce lien](#).

Le Service public de Wallonie invite encore les citoyens à bien identifier tout **démarchage** dont ils seraient l'objet en sachant bien entendu que la Région n'effectue pas de démarchage auprès des citoyens que ce soit par téléphone, par e-mail ou au domicile et n'a mandaté personne pour le faire.

Le Service public de Wallonie incite enfin les citoyens à former le numéro vert de la Wallonie, **le 1718** (appel gratuit), pour être guidés dans leurs démarches dans le cadre de leur projet de rénovation ou de construction, et être orientés vers les différents services que la Région met à leur disposition pour répondre à leurs questions concernant la réglementation en vigueur et les aides disponibles en Wallonie en matière d'énergie et de logement. Ils pourront notamment être dirigés vers le [Guichet Énergie Wallonie](#) le plus proche pour y recevoir une information ciblée et des conseils techniques indépendants de toute marque commerciale.

Contact presse: Christophe Corouge, porte-parole du Service public de Wallonie, 0475 952 752, christophe.corouge@spw.wallonie.be.