



Info-Alerte n° 2542 du 9 mars 2022



Le service consommateurs de TOTALENERGIES est borné

Nous avons relaté en septembre 2021 les mésaventures de ce consommateur qui avait constaté l'existence d'un prélèvement bancaire de **TOTAL ENERGIES** pour un montant de 82,03 €. Or, il n'était pas client de ce fournisseur d'énergie.

Sa banque avait, bien évidemment, annulé l'écriture et remboursé le montant prélevé. Mais **TOTALENERGIES** avait refusé de fournir des explications au consommateur : « *Nous ne sommes pas en mesure de vous renseigner sur les transactions ou factures de nos clients. En effet, pour des raisons de sécurité et de confidentialité, nous ne pouvons vous renseigner sur les transactions ou factures.* »

Le même consommateur est contacté, fin février 2022, par le service commercial pour lui proposer de changer de fournisseur d'énergie (gaz et électricité). Bien évidemment, il évoque sa réclamation précédente. Le service commercial lui explique que, justement, en devenant client, il pourra communiquer des références au service consommateurs qui fera les recherches ! Le consommateur accepte de recevoir une proposition chiffrée pour le gaz et fixe un rendez-vous téléphonique la semaine suivante. Lors de l'entretien, il fixe ses conditions : il sera prêt à devenir client s'il obtient une réponse précise au problème de prélèvement déjà évoqué plusieurs fois : comment **TOTALENERGIES** a-t-il obtenu ses références bancaires et a pu débiter le compte alors qu'il n'était pas client ?

Dès lors, l'interlocuteur du service commercial brille par sa communication : il ne comprend pas l'exigence du client puisque sa banque l'a remboursé. Puis, il tente une manœuvre de culpabilisation en indiquant que, si la souscription ne se faisait pas, il perdait, en tant que vendeur, la prime commerciale qui lui revenait ! **TOTALENERGIES** n'a pas fini de nous impressionner...



INFO-ALERTE est une mise en garde hebdomadaire diffusée par le :
Réseau anti-arnaques, association partenaire de l'UFC-Que Choisir
BP 40179 – 79205 PARTHENAY cedex
(contact@arnaques-infos.org) – Page Facebook
SIRET : 503 805 657 00049

Reproduction autorisée sous réserve de mentionner l'origine.

Directeur de la publication :

Pascal TONNERRE (president@arnaques-infos.org)