J’ai conclu un contrat d'énergie dans la rue ou dans un centre commercial. Le délai de rétractation est-il écoulé ?

Notre réponse

Avant de lire cette fiche, voyez notre fiche 1ère étape en cas de démarchage : Qui a signé le contrat ?

Si vous avez signé un contrat d’énergie, que le démarchage soit abusif ou non, vous disposez d’un **droit de rétractation prévu par la loi**. Vous avez la possibilité de renoncer au contrat d’énergie que vous avez conclu, dans un délai de **14 jours calendriers**.

En Wallonie, la plupart des fournisseurs d’énergie ont signé l’Accord « Le consommateur dans le marché libre de l’électricité et du gaz ». Cet Accord prévoit que si le contrat a été conclu hors établissement (par exemple dans la rue, dans un centre commercial, etc.), **le fournisseur doit vous envoyer une confirmation écrite du contrat. Le délai de 14 jours commence à courir le jour de la réception de cette confirmation.**

Attention ! Mega et Cociter ne sont pas signataires de cet Accord. Si vous avez conclu un contrat d’énergie avec l’un de ces deux fournisseurs, le délai de 14 jours commence à dater de la conclusion du contrat.

Si vous êtes encore dans le délai de rétractation de 14 jours, contactez le fournisseur par écrit afin de l’informer que vous renoncez au contrat. Conservez une copie de l’e-mail ou de la lettre recommandée avec accusé de réception que vous avez envoyé au fournisseur d’énergie.

Vous trouverez dans l’onglet documents utiles des modèles de lettre pour faire valoir votre droit de rétractation.

Bon à savoir ! Vous ne devez pas justifier au fournisseur les raisons pour lesquelles vous faites valoir votre droit de rétractation.

Si le délai de rétractation s’est écoulé, voyez notre rubrique 3ème étape en cas de démarchage : Le démarchage était-il abusif ?.

Références légales

- Article VI.67 du Code de droit économique
- Chapitre 1 de l’Accord « Le consommateur dans le marché libre de l’électricité et du gaz » (2018)

Documents type

Schéma : les fournisseurs signataires de l'Accord - Le consommateur dans le marché libre du gaz et de l'électricité - 2025
Modèle de lettre: Renonciation au contrat conclu à domicile/dans un centre commercial/dans la rue - fournisseur de l'Accord
Modèle de lettre: Renonciation au contrat conclu avec un fournisseur non signataire de l'Accord (=Mega ou Cociter)

Date de mise à jour: Mercredi 17/03/21