J’ai conclu un contrat suite à un démarchage à ma porte.

Notre réponse

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

Le démarcheur peut-il me faire signer un contrat immédiatement lors de son passage ?

Le démarcheur ne peut pas vous faire signer de contrat le jour même de son passage. En cas de démarchage à domicile, vous disposez d'un **délai de réflexion de minimum 3 jours avant de conclure un contrat d'énergie.**

D'abord, le démarcheur vous remet **une offre de contrat sans engament** sur un rapport durable. Le démarcheur peut vous demander de signer un exemplaire de l'offre pour réception. Cette signature ne vaut pas conclusion du contrat.

Ensuite, vous décidez si vous souhaitez ou non accepter l'offre du démarcheur, **après une période de réflexion de minimum 3 jours.**

Vous acceptez l'offre sur un support durable ou par téléphone, selon ce qui a été convenu avec le démarcheur lors de son passage.

C'est l'acceptation de l'offre qui vaut conclusion du contrat.

Si vous acceptez l'offre, vous avez encore le droit de renoncer au contrat que vous avez conclu, que le démarchage soit abusif ou non.

Dans quel délai puis-je renoncer au contrat que j'ai conclu ?

Vous avez un **délai de rétractation de 14 jours calendriers** pour renoncer au contrat conclu.

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 à votre porte), **le fournisseur vous envoie une confirmation écrite du contrat . Le délai de 14 jours commence à dater 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.

Dans tous les cas, vous avez toujours le droit de résilier votre contrat d'énergie à tout moment. Toutefois, vous devez respecter un préavis de 3 semaines pour l'électricité et d'un mois pour le gaz.

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 : Le démarchage était-il abusif ?

J'ai été démarché à mon domicile par un fournisseur malgré mon souhait de ne plus recevoir de visite de ce fournisseur pendant 1 an

Si vous êtes démarché à votre domicile par un fournisseur, **vous avez le droit de demander de ne plus recevoir de visite de ce fournisseur pendant 1 an.** Lors de son passage, le démarcheur doit vous présenter un formulaire dans lequel vous pouvez lui indiquer ce souhait.

Si vous remplissez ce formulaire, le fournisseur ou son mandataire ont l'interdiction de se rendre à votre domicile pendant 1 an.

Attention, le démarcheur doit vous remettre une copie signée de ce formulaire pour accusé de réception. **Conservez donc bien ce document car il vous servira de preuve en cas de visite du fournisseur avant la fin de période d'1 an.**

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)
- Arrêté royal du 12 novembre 2023 relatif aux visites non sollicitées d'une entreprise au domicile des consommateurs en vue de la fourniture d'électricité et/ou de gaz en application de l'article VI.66, § 2, alinéa 1er, du Code de droit économique

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: Vendredi 09/02/24