Qu’est-ce qu’un démarchage abusif ?

Notre réponse

Avant de lire cette fiche, voyez nos rubriques 1ère étape en cas de démarchage : Qui a signé le contrat ? et 2ème étape en cas de démarchage : Le délai de rétractation est-il écoulé ?.

Un démarchage est abusif si le démarcheur n’a **pas respecté ses obligations prévues par le Code de droit économique**.

Un démarchage est également abusif si **les dispositions prévues par l’Accord « le consommateur dans le marché libre de l’électricité et du gaz » n’ont pas été respectées**. En Wallonie, tous les fournisseurs d’énergie l’ont signé, à l’exception de Cociter. Les fournisseurs signataires de cet Accord et les démarcheurs travaillant pour leur compte sont tenus de respecter l’Accord, sous peine de sanctions.

Enfin, depuis le **1er janvier 2024**, il existe des règles particulières pour les démarchages en porte-à porte. Un consommateur sollicité dans le cadre d'un démarchage au porte-à-porte dispose dorénavant d'un délai **minimum obligatoire** de 3 jours avant de décider s'il accepte l'offre ou non. Ainsi, le démarcheur ne peut vous faire signer qu'une offre sans engagement. Son passage ne peut en aucun cas se solder sur un contrat signé le jour-même. Cette pratique serait considérée comme abusive.

Pour plus d'informations voyez notre fiche Quelles règles doivent respecter les démarcheurs ?

Voici quelques exemples de démarchages abusifs :

- le démarcheur prétend qu’il vient relever les compteurs,
- le démarcheur prétend est nécessaire de changer de fournisseur pour éviter de changer toute l’installation de chauffage,
- le démarcheur fait signer un contrat en le présentant comme une attestation de passage,
- le démarcheur ne donne pas toutes les informations nécessaires, compare des prix TVAC et HTVA, etc.
- le contrat qui est signé suite à un démarchage en porte-à-porte avant le terme du délai de 3 jours entre la remise de l'offre et la confirmation par le consommateur.

Le démarchage est également considéré comme **abusif si** vous disposiez d’un **autocollant « Stop démarchage »**, ou s’il a été effectué par téléphone alors que vous êtes **inscrit sur la liste « Ne m’appelez plus », ou encore si** le démarcheur qui fait une visite à un domicile durant la période d’un an alors que **le consommateur avait notifié son souhaite de ne pas recevoir de visites.**

Pour plus d’informations à ce sujet, voyez notre fiche Comment puis-je éviter de me faire démarcher ?

Si le démarchage était abusif, consultez notre fiche Que dois-je faire si le démarchage est abusif ? Si le démarchage n'était pas abusif, consultez notre rubrique 4ème étape : Puis-je changer de fournisseur ? j

Références légales

- Articles VI.103,2° et XV.86 du Code de Droit Economique
- Chapitre 1 de l'Accord « Le consommateur dans le marché libre de l'électricité et du gaz »
- 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
Délai de réflexion et de rétractation : contrat hors établissement
Modèle de courrier - manifester le souhait de ne plus être sollicité par le biais de la vente porte à porte

Date de mise à jour: Jeudi 01/02/24