

# J'ai conclu un contrat d'énergie par téléphone, le délai de rétractation est-il écoulé ?

## Notre réponse

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

Si vous avez signé un contrat d'énergie, que ce soit lors d'un démarchage 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 par téléphone, **le fournisseur doit vous envoyer une confirmation écrite du contrat. Vous devez ensuite confirmer ce contrat par écrit (courrier, fax, email ou tout autre support durable ou moyen de communication électronique). Le délai de 14 jours commence à courir à dater de la confirmation écrite du consommateur.**

**Attention !** Octa + 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 3<sup>ème</sup> étape en cas de démarchage : Le démarchage était-il abusif ?*

## Références légales

- Articles VI.47 et VI.49 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

Modèle de courrier : renonciation au contrat conclu par téléphone

Schéma récapitulatif: les fournisseurs signataires de l'Accord - Le consommateur dans le marché libre du gaz et de l'électricité - décembre 2018

Date de mise à jour: Mercredi 19/01/22