Quelles règles doivent respecter les démarcheurs ?

Notre réponse

Le démarchage est autorisé par la loi mais il est réglementé et les démarcheurs doivent **respecter certaines obligations**. En effet, un démarchage peut être considéré comme abusif si l'une des règles suivantes n'est pas respectée.

Les obligations prévues par le Code de droit économique :

Le Code de droit économique comporte des chapitres relatifs à "la vente à distance" et "hors établissement". Ils précisent notamment toute une série d'informations que le démarcheur doit obligatoirement donner à l'acheteur, par exemple le délai de rétractation dans lequel l'acheteur peut renoncer au contrat.

Les obligations prévues par l'Accord « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz » :

Dans le secteur de l'électricité et du gaz spécifiquement, l**a législation a été complétée** par des **mesures supplémentaires de protection** qui figurent **dans l'Accord** « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz ». Tous les fournisseurs actifs en Région wallonne (à l'exception d'Octa +, Cociter et Energie2030), se sont engagés à le respecter.

L'**Accord** prévoit notamment que :

- Les vendeurs respectent la volonté des consommateurs qui signalent ne pas vouloir recevoir de publicité ;
- Ils ne contactent le consommateur qu'à des moments raisonnables, dans tous les cas qu'entre 9h et 20h ;
- Ils mettent **fin immédiatement à la conversation et/ou quittent immédiatement les lieux sur simple demande du consommateur** ;
- Si le consommateur fait savoir que le contact dérange, est non souhaité ou est inapproprié, ils mettent volontairement fin à la conversation ;
- Ils **n'abusent pas de la faiblesse des consommateurs** ; ils n'offrent pas ou ne concluent pas de contrats avec des consommateurs qui ne peuvent juger la portée du contrat.
- Ils se comportent de manière particulièrement réservée avec les personnes âgées, moins valides, défavorisées ;
- Ils informent le consommateur du droit de mettre fin au contrat sans devoir payer une indemnité si le délai de préavis d'un mois est respecté ; Ils ne peuvent pas prétendre que ce droit n'existe que chez eux ou qu'il n'est valable que pendant un temps limité ;
- Ils évitent à tout moment que le consommateur puisse mal comprendre l'information ou qu'il se fasse des idées erronées, surtout à propos d'économies éventuelles ;
- Ils veillent à ce que le consommateur ait bien compris toute une série d'informations (le fait qu'un contrat a été signé, le nom du fournisseur, le prix, la date du contrat, le droit et le délai de rétractation…)

Le démarchage en porte-à-porte :

Enfin, depuis le 1er janvier 2024, des règles spécifiques ont été adoptées concernant la vente de porte à porte. Selon l'**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,** les règles sont les suivantes :

- Lors d’un démarchage porte à porte, le fournisseur peut uniquement proposer au consommateur une offre sans engagement pour un contrat de fourniture d’énergie.
- Cette offre ne pourra être confirmée par le consommateur qu’après **une période obligatoire** de minimum **3 jours**.
- **L’offre doit :**
    - être sur un support durable
    - indiquer à proximité de la signature du consommateur le texte suivant en caractère gras et dans la même police que le reste du texte : « ce document est une offre sans engagement et non un contrat de fourniture d'énergie ».
    - mentionner les informations suivantes de manière claire, lisible et non ambiguë :
        - une carte tarifaire et, si possible, une comparaison des conditions du contrat de fourniture d'énergie proposé par l'entreprise avec les conditions du contrat de fourniture d'énergie actuel du consommateur ;
        - un document énumérant tous les produits actifs du fournisseur d'énergie pour lesquels l'offre est effectuée. Ce document contient au maximum deux pages par produit ;
        - un lien vers le site web du régulateur fédéral et régional de comparaison des prix de l'énergie ;
    - contenir le document dans lequel le consommateur peut indiquer qu'il ne souhaite pas être sollicité par le biais de la vente de porte à porte pendant une période d'un an. Lorsque le consommateur manifeste ce souhait, une copie du document est signée par l'entreprise pour accusé de réception et est remise au consommateur à titre de preuve.
- L'acceptation de l’offre peut se faire sur un support durable ou par téléphone (selon la manière prévue dans l’offre) :
    - Les parties peuvent par exemple prévoir qu'après le délai d'attente de trois jours, le contrat sera conclu lors d'une deuxième visite de l'entreprise au domicile du consommateur ou encore que l'acceptation de l'offre se fera par e-mail ou par SMS.
- Le consommateur peut faire savoir au fournisseur qu’il ne souhaite plus recevoir de visites non-sollicitées à cette adresse pour une durée d’un an en lui faisant parvenir le courrier joint à l’offre.

Si vous avez signé un contrat lors d’un démarchage, consultez notre rubrique « J'ai été démarché ».

Bon à savoir ! Dans les faits, le démarchage est souvent sous-traité par les fournisseurs à des sociétés privées. Ces sous-traitants commerciaux sont, eux aussi, soumis aux règles citées ci-dessus. Cependant, seul le fournisseur sera tenu responsable des actions de ces derniers.

Références légales

- Article VI.103 du Code de droit économique
- L'Accord - le consommateur dans le marché libre de l'électricité et du gaz (2018)
- Articles 2 à 5 de l'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 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 courrier - manifester le souhait de ne plus être sollicité par le biais de la vente porte à porte
Délai de réflexion et de rétractation : contrat hors établissement

Date de mise à jour: Jeudi 01/02/24