

J'ai conclu un contrat d'énergie par téléphone. Puis-je y renoncer ?

Notre réponse

Oui, à certaines conditions.

Si vous avez signé un contrat d'énergie, vous disposez d'un droit de renonciation de 14 jours calendriers, prévu par la loi.

En Région wallonne, la plupart des fournisseurs d'énergie ont signé l'Accord « Le consommateur dans le marché libre de l'électricité et du gaz » (tous les fournisseurs, sauf Octa + et Cociter). 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 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 le jour prévu par les **conditions générales** du fournisseur, et au plus tôt, à la conclusion du contrat.

Si vous êtes encore dans le délai de renonciation de 14 jours, **contactez le fournisseur par écrit** pour 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 un modèle de courrier pour faire valoir votre droit de rétractation.

Bon à savoir ! Vous ne devez pas dire au fournisseur pourquoi vous renoncez au contrat.

Références légales

- Articles VI.45 et suivants du Code de Droit économique
- Chapitres 1.2.2 et 1.3. de l'Accord "Le consommateur dans le marché libre de l'électricité et du gaz" (dernière version en vigueur, 2018)

Documents type

Modèle de lettre: Renonciation au contrat conclu par téléphone - fournisseur signataire 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 07/01/22