Démarchage : de nouvelles règles plus protectrices pour les contrats d'énergie conclus par téléphone

06/11/2024

Vous avez été démarché par téléphone et vous avez souscrit oralement un contrat d'énergie ? Vous souhaitez l'annuler ou pouvoir y réfléchir plus longuement ? Depuis la loi du 3 mai 2024, le Code de droit économique impose de nouvelles règles pour tous les contrats d'énergie conclus par téléphone[1]. Vous êtes dorénavant mieux protégés, notamment en cas de contrats conclus à la suite d'un démarchage téléphonique.

Désormais, en cas de contrat conclu **par téléphone**, le fournisseur doit vous envoyer une **confirmation écrite du contrat.** Par la suite, vous devez également lui **confirmer le contrat par écrit** pour que ce dernier prenne effet (par mail, courrier recommandé ou tout autre support durable). Le contrat n'est pas signé tant que vous n'avez pas renvoyé au fournisseur la confirmation écrite du contrat.

Origine

Ces règles étaient déjà prévues dans **l'Accord « le consommateur dans le marché libre de l'électricité et du gaz »**. Ce dernier vise à assurer une plus grande protection des consommateurs d'énergie par rapport aux mesures légales et règlementaires existantes.

Toutefois, les règles plus protectrices de l'Accord ne s'appliquent qu'aux fournisseurs qui l'ont signé et aux vendeurs éventuels auxquels ils font appel. Certains fournisseurs ne sont pas signataires de ce texte et ne sont donc pas tenus de respecter ses règles plus protectrices, notamment en matière de contrats conclus à distance. C'est par exemple le cas d'Octa+, Energie.be, Bolt ou encore Cociter.

Avant la loi du 3 mai 2024, les consommateurs étaient moins protégés contre certaines pratiques abusives de démarchage téléphonique avec un fournisseur qui n'avait pas signé l'Accord. En effet, le consommateur pouvait être lié après avoir accepté l'offre oralement, sans confirmation écrite du contrat.

L'obligation de confirmer le contrat par écrit avant que ce dernier ne devienne contraignant s'impose désormais pour les contrats conclus par téléphone **avec tous les fournisseurs et leurs démarcheurs**, même si le fournisseur concerné n'est pas signataire de l'Accord.

Autre incidence : un délai de rétractation retardé

Si vous avez renvoyé le contrat signé, vous avez un **droit de rétractation.** Ce droit vous permet de **renoncer gratuitement au contrat** avant qu'il ne prenne effet et de récupérer le contrat que vous aviez avant d'être démarché. Vous ne devez pas vous justifier. Le délai pour se rétracter est de **14 jours.** Le nouveau contrat n'entrera en vigueur qu'après l'expiration du délai de rétractation.

Avant la loi du 3 mai 2024, si le fournisseur n'était pas membre de l'Accord, le délai de rétractation démarrait à partir de la conclusion orale du contrat. Dorénavant, **pour tous les fournisseurs**, le délai de rétractation est retardé et commence **à partir du jour où vous avez confirmé par écrit votre contrat.**
Si vous êtes encore dans le délai et que vous souhaitez annuler le contrat, contactez le fournisseur **par écrit** pour y renoncer (par mail ou courrier recommandé) et conservez une copie. Mentionnez explicitement que vous souhaitez exercer votre droit de rétractation. Vous trouverez ici un modèle de courrier pour renoncer au contrat conclu par téléphone.

En bref

- Tous les consommateurs sont désormais équitablement protégés contre le démarchage téléphonique par le code de droit économique.
- Un contrat conclu par téléphone prend effet après confirmation écrite du contrat et à la fin du délai de rétractation de 14 jours.

[1] Article VI. 46, § 6/1 du Code de droit économique, inséré par la loi du 3 mai portant dispositions diverses en matière d'économie (I), en vigueur depuis le 10 juin 2024