

Qu'est-ce qu'un démarchage abusif ?

Notre réponse

Avant de lire cette fiche, voyez nos rubriques « 1^{ère} étape en cas de démarchage : Qui a signé le contrat ? » et « 2^{ème} 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 Mega et Zeno. Les fournisseurs signataires de cet Accord et les démarcheurs travaillant pour leur compte sont tenus de respecter l'Accord, sous peine de sanctions.

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 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'appellez plus »**.

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 "4^{ème} étape : Puis-je changer de fournisseur ?".

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 »

Documents type

Date de mise à jour: Mercredi 28/11/18