



Envoi par recommandé
(votre nom et adresse)

(nom et adresse du fournisseur)
(lieu, date)

Objet : contestation du contrat et de la facture (numéro de la facture éventuelle) pour démarchage abusif conclu par téléphone

Référence : (numéro de la facture éventuelle/référence du dossier contentieux)

Numéro de client :

Madame, Monsieur,

(Si une facture a déjà été envoyée) J'ai reçu, en date du ... *(date de réception de facture)*, la facture dont les données sont reprises dans l'objet ci-dessus. Il s'avère que ce contrat a été conclu suite à un démarchage abusif. Je demande donc son annulation.

(Si vous n'avez pas encore reçu de facture) J'ai reçu, en date du *(date de la réception de la confirmation du contrat)* la confirmation du contrat *(le nom du contrat)*. Il s'avère que ce contrat a été conclu suite à un démarchage abusif. Je demande donc son annulation.

En effet, le démarcheur n'a pas respecté ses obligations qui sont prévues dans l'Accord le consommateur dans le marché libre de l'électricité et du gaz (p.4 et suivantes).

Le démarchage a été abusif parce que le démarcheur... (Expliquer ici en quoi le démarchage a été abusif.)

Pour ce faire, vous pouvez, si vous le souhaitez, choisir parmi les points suivants qui correspondent à votre situation)

Le démarcheur :

- ne m'a pas précisé au début de la conversation téléphonique :
- que l'appel était de nature commerciale,
- pour quel fournisseur il travaillait
- son nom à lui ou elle ;

Avertissement : La législation est en perpétuelle évolution. Malgré une procédure rigoureuse, Energie info Wallonie ne peut garantir la mise à jour permanente des documents. Veuillez à adapter le document à votre situation personnelle.



Energie Info Wallonie
Rue Nanon 98 • B-5000 Namur (Belgique)
info@energieinfowallonie.be
www.energieinfowallonie.be

- a pris contact avec moi 9h ou après 20h ;
- a abusé de ma faiblesse. En effet... *(expliquez ici le comportement que vous reprochez au démarcheur)*
- n'a pas mis immédiatement fin à la conversation quand je lui ai demandé ou quand je lui ai dit que je n'étais pas intéressé ;
- ne m'a pas informé de mon droit de mettre fin au contrat à tout moment, sans devoir payer une indemnité ;
- m'a dit que j'avais le droit de changer de fournisseur uniquement si j'acceptais le contrat avec ce fournisseur ;
- m'a dit que je n'avais le droit de changer de fournisseur que pendant un temps limité ;
- m'a induit en erreur : il m'a fait croire que le contrat proposé me permettrait de faire des économies, ce qui n'est pas le cas. En effet : ... *(Expliquez pourquoi)* ;
- n'a pas fait en sorte que je comprenne que je donnais mon accord pour changer de fournisseur d'énergie ;
- ne m'a pas expliqué quel serait le prix total pour une année sur la base de ce nouveau contrat ;
- n'a pas fait en sorte que je comprenne que j'avais un droit de renoncer au contrat pendant 14 jours.
- n'a pas fait en sorte que je comprenne à compter de quel jour je pouvais renoncer au contrat et quelles démarches je devais entreprendre pour pouvoir y renoncer.

La sanction pour le fournisseur qui ne respecte pas l'Accord est prévue à la page 9 :

« toute infraction aux dispositions du présent accord, à constater par l'Inspection économique en rapport avec les contrats conclus hors établissement et par téléphone, donne lieu :

- *au remboursement immédiat au consommateur de toutes les factures qu'il a payées ;*
- *au rétablissement immédiat du consommateur dans son ancienne relation contractuelle.*

L'ancien fournisseur d'énergie reprend le consommateur gratuitement, aussi rapidement que les possibilités techniques le permettent. »

Vous avez signé cet Accord.

Dans ces conditions, je vous demande ([supprimer les tirets inutiles](#)) :

- d'annuler la ou les factures déjà émises à mon nom ;
- de me rembourser les montants déjà payés ;
- de stopper définitivement toute facturation ;
- de faire en sorte que mon contrat chez mon fournisseur d'énergie antérieur soit rétabli aux mêmes conditions.

Choisir entre:

- Sans réponse positive de votre part dans un délai de 10 jours, je déposerai une plainte auprès du Service de Médiation de l'Énergie et je signalerai votre comportement illégal au SPF Économie.
- Sans réponse positive de votre part dans un délai de 10 jours, je m'adresserai au Tribunal compétent pour obtenir la nullité du contrat et un dédommagement.

Je vous remercie d'avance de l'attention que vous porterez à ma demande.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, mes meilleures salutations.

(votre nom)

(signature)