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** ***(contrat conclu à votre domicile, sur un marché, dans un centre commercial, dans la rue, dans un magasin autre que celui du fournisseur …)***
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).

(Choisir les points qui correspondent à votre situation)

Le démarcheur :

- n'a pas respecté ma volonté signalée de ne pas vouloir recevoir de publicité de ce fournisseur ;
- n'a pas respecté mon autocollant « Pas de démarchage » collé sur ma boîte aux lettres ou apposé à côté de ma sonnette ;
- a pris contact avec moi à des moments non raisonnables ;
- a pris contact avec moi 9h ou après 20h ;
- a abusé de ma faiblesse (je dois savoir juger de la portée du contrat que l'on me propose, le démarcheur doit se comporter de manière particulièrement réservée si je suis une personne âgée, moins valide ou défavorisée)

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

081 390 626
Energie Info Wallonie
Rue Nanon 98 • B-5000 Namur (Belgique)
info@energieinfowallonie.be
www.energieinfowallonie.be

- n’a pas mis immédiatement fin à la conversation quand je lui ai demandé, quand je lui ai dit que je n’étais pas intéressé ou que je ne souhaitais pas être en contact avec le démarcheur ;

- n’a pas quitté immédiatement les lieux dès que je lui ai demandé ;

- 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 je n’avais le droit de changer de fournisseur que 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 ;

- n’a pas veillé à ce que je comprenne bien quelles économies je pouvais faire en changeant de fournisseur ;

- n’a pas fait en sorte que je comprenne que, en signant, je donnais mon accord pour changer de fournisseur d’énergie ;

- n’a pas fait en sorte que je comprenne que, en signant, je donnais mon accord pour vous prendre comme nouveau fournisseur ;

- n’a pas fait en sorte que je comprenne 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, en signant, je donnais mon accord pour vous prendre comme fournisseur à partir de telle date ;

- 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 ;

- n’a pas fait en sorte que je comprenne que le nouveau fournisseur s’occuperait de mettre fin à mon contrat avec mon ancien fournisseur ;

- avant de me parler du contrat, ne m’a pas présenté une carte qui indique clairement le nom du fournisseur d’énergie pour lequel il travaille, son prénom et son nom, sa photo, ainsi que la date d’expiration de la carte ;

- avant de me parler du contrat, ne m’a pas remis un document qui reprend le nom du fournisseur d’énergie pour lequel il tente de faire signer des contrats, le nom de l’entreprise pour laquelle il travaille ; son prénom, son nom et son numéro de téléphone ;

- ne m’a pas transmis une simulation des prix sur la base de ma consommation réelle ou sur la base de la consommation moyenne du même type que moi ;

- ne m’a pas remis une simulation des prix portant la date et sa signature ou son identification, ou ne me l’a pas envoyée dans les 5 jours qui suivent le contact (si elle a été faite par voie électronique) ;

- ne m’a pas fait signer de contrat et ne me l’a pas transmis sur papier ou par mail (si j’étais d’accord) ;

- ne m’a pas remis d’exemplaire du contrat avec les conditions générales et particulières (lisibles) avec la mention claire de mon droit de renoncer au contrat dans les 14 jours calendrier après la réception de la confirmation par le fournisseur du contrat ;

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

081 390 626

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

- ne m'a pas remis un aperçu du prix applicable au début du contrat et les paramètres éventuels d'indexation ;
- ne m'a pas remis les données de contact en cas de plainte.

(Et/ou) Là où j'ai signé, il n'était pas précisé qu'il s'agissait d'un contrat (dans le titre du document ou à proximité immédiate de l'endroit où je devais signer).

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)

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

081 390 626

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