

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).

(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)
- 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 ;
- ne m'a pas dit, au début de la conversation téléphonique, que l'appel était de nature commerciale, ne m'a pas précisé le nom du fournisseur d'énergie, ne m'a pas précisé le nom de la société de sous-traitance pour laquelle il travaille et/ou ne m'a pas précisé son nom à lui ou elle ;
- s'il a fait une simulation de prix, ne l'a pas faite sur la base de mes consommations réelles ou sur des consommations moyennes d'un client du même type que moi ;
- s'il a fait une simulation de prix, ne me l'a pas envoyée dans les 5 jours qui ont suivi l'appel ;
- s'il a fait une simulation de prix, ne l'a pas faite sur une base annuelle, pour le prix total de ce que me coûterait le contrat en question.

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)