



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 par un fournisseur non signataire de l'Accord (Zeno ou Mega)

**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.

Le démarcheur :

*(Choisir les points qui correspondent à votre situation. Vous pouvez les choisir si vous avez conclu un contrat par internet, par téléphone, à votre domicile, dans la rue, dans un magasin autre que celui du fournisseur, dans un centre commercial)*

- 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 ;

**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](http://www.energieinfowallonie.be)

- 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 ;
- autre : (indiquez la raison pour laquelle le démarchage a été abusif).

Le Code de droit Economique interdit les pratiques commerciales déloyales et prévoit des sanctions lorsqu'un contrat a été conclu suite à celles-ci.

Sur la base de l'article VI.38 du Code de Droit Economique, 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.

Veillez 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.



**Energie Info Wallonie**  
Rue Nanon 98 • B-5000 Namur (Belgique)  
info@energieinfowallonie.be  
[www.energieinfowallonie.be](http://www.energieinfowallonie.be)