

Comment réagir si je me suis fait démarcher en énergie ?

23/03/2026

Si vous avez signé un contrat d'énergie lors d'un démarchage par téléphone, dans la rue, à votre porte, etc., suivez ces étapes dans l'ordre pour vérifier si vous pouvez faire annuler ce contrat.

Signataire du contrat

Le contrat n'est **pas valable** s'il :

- est signé par une personne qui n'a **pas la capacité juridique** de s'engager. Par exemple, un **mineur**, une **personne sous protection judiciaire** (administration de biens), etc. ;
- y a une **fausse signature** dessus ;
- est signé par une personne qui **ne comprend pas la langue** dans laquelle le démarcheur s'est exprimé.

Si vous êtes dans cette situation, **contactez le fournisseur par écrit** afin de **contester** le contrat. Conservez bien une **preuve** de votre démarche.

Délai de rétractation

Si vous avez signé un contrat d'énergie, vous avez un **droit de rétractation** : vous pouvez renoncer au contrat dans un **délai de 14 jours calendriers**.

Le point de départ du délai de rétractation dépend :

- de si le fournisseur d'énergie pour lequel le démarcheur travail a **signé** l'Accord « Le consommateur dans le marché libre de l'électricité et du gaz » ;
- des **conditions** dans lesquelles vous avez signé le contrat (par téléphone, par internet, etc.) ;
- des **conditions générales** du fournisseur.

Pour plus d'informations, voyez notre rubrique « 2ème étape : Le délai de rétractation est-il écoulé ? ».

Si vous êtes encore dans le délai de rétractation de 14 jours, **contactez le fournisseur par écrit** pour dire que vous **renoncez** au contrat. Conservez bien une **preuve** de votre démarche.

Démarchage abusif

Un démarchage est **abusif** notamment si le démarcheur :

- vient **chez vous** et vous fait **signer** un contrat d'énergie le **jour même** ;
- vient **chez vous** alors que vous avez collé l'**autocollant** « **Stop démarchage** » sur votre porte ou votre boîte aux lettres ;
- n'est **pas clair sur ses intentions**, par exemple il prétend qu'il vient relever vos compteurs ;
- vous **appelle** alors que vous êtes **inscrit sur la liste** « **Ne m'appellez plus** » ;
- etc.

Si le démarchage est abusif, **contactez le fournisseur par écrit** afin de **contester** le contrat.

Expliquer les raisons pour lesquelles le démarchage est abusif. Conservez bien une **preuve** de votre démarche.

Pour plus d'informations, voyez la fiche « Qu'est-ce qu'un démarchage abusif ? ».

Changer de contrat

Si vous ne rentrez dans aucune des 3 premières situations, vous pouvez **changer** de contrat ou de fournisseur d'énergie à **tout moment**. Vous devez **signer un nouveau contrat** auprès de votre fournisseur d'énergie ou d'un autre fournisseur.

Pour plus d'informations, voyez la fiche « Puis-je changer de fournisseur d'énergie à tout moment ? ».

Plainte médiateur

Si le fournisseur **refuse d'annuler** le contrat d'énergie, vous pouvez déposer une **plainte** gratuitement auprès du Service de Médiation de l'Énergie. Pour déposer une plainte, vous devez **prouver** que vous avez **déjà essayé** de faire annuler le contrat.

Autocollant « Stop-démarchage »

Vous en avez assez des visites des démarcheurs d'énergie ? Commandez gratuitement notre **autocollant "Stop démarchage"**.

Si vous collez cet autocollant près de votre porte ou sur votre boîte aux lettres, le démarcheur ne peut **pas sonner chez vous**.

Pour recevoir votre autocollant :

- envoyez-nous un mail à info@energieinfowallonie.be ;
- remplissez ce formulaire.

Plus d'informations

Vous êtes **travailleur social** et vous avez encore des questions à la lecture de cette actualité ? Vous souhaitez confronter la théorie à des cas pratiques ? Inscrivez-vous à notre **formation gratuite** « Savoir réagir à un démarchage en énergie ».

Besoin d'aide ?

Contactez notre permanence juridique gratuite :

- 081/24.70.10
 - Les lundis, mercredis et jeudis de 9h à 12h30 et de 13h30 à 16h30
 - Les mardis de 13h30 à 16h30
- info@energieinfowallonie.be