

De nouvelles règles s'imposent aux démarcheurs en porte à porte

12/02/2024

Depuis le 1er janvier 2024, de nouvelles règles s'imposent aux démarcheurs en porte à porte.

Avez-vous déjà reçu une visite d'un démarcheur à votre domicile qui vous propose un nouveau contrat d'énergie ? Dorénavant, ils ne pourront plus vous faire signer un contrat le jour de leur passage. De plus, vous pourrez informer le fournisseur que vous ne souhaitez plus recevoir de visites à domicile de sa part durant un an. ?

Ces dernières années, le Service de médiation pour l'Energie a enregistré une hausse constante du nombre de plaintes pour des pratiques problématiques de démarchage à domicile. À la suite de ce constat, le gouvernement a adopté l'arrêté royal du 12 novembre 2023 qui renforce la protection des consommateurs d'énergie en cas de démarchage à domicile.

Cet arrêté royal instaure **deux mesures**?:

- **Un délai de réflexion obligatoire de minimum 3 jours** avant de conclure le contrat. Lors de son passage, le démarcheur vous remet une offre de contrat. Ensuite, vous pouvez décider d'accepter ou non l'offre de contrat après une période de minimum 3 jours. A ce délai de réflexion de 3 jours minimum s'ajoute le délai de rétractation de 14 jours en cas de conclusion du contrat.
- La possibilité de **demandeur de ne plus recevoir de démarchage à domicile de la part de ce fournisseur pendant 1 an**. Le démarcheur doit vous remettre un formulaire dans lequel vous pouvez lui indiquer ce souhait. Vous pouvez trouver un modèle de courrier ici (en cliquant sur l'onglet "Documents utiles"). Si vous remplissez ce formulaire, le fournisseur ou son mandataire ont l'interdiction de se rendre à votre domicile pendant 1 an. Le démarcheur doit vous remettre une copie signée de ce formulaire pour accusé de réception. Conservez donc bien ce document car il vous servira de preuve en cas de visite du fournisseur avant la fin de période d'1 an.?

Ces nouvelles mesures **s'appliquent**?:

- Aux contrats de fourniture de gaz et/ou d'électricité (non-conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée)?
- Conclues entre un client résidentiel et un fournisseur d'énergie ou son mandataire
- Dans le cadre d'un démarchage au domicile du client

Sont exclus :

- Les contrats de fourniture de chaleur issue de réseaux de chaleur
- Les contrats entre professionnels
- Les autres types de démarchages

Un démarchage qui ne respecte pas ces nouvelles règles est un démarchage abusif car il constitue une pratique commerciale agressive.

Pour plus d'informations sur le démarchage à ce sujet, voyez notre fiche Qu'est-ce qu'un démarchage abusif ? | Energie Info Wallonie .

Le saviez-vous ? Vous pouvez également coller un autocollant «?Stop Démarchage?» à votre porte ou boîte aux lettres pour éviter de vous faire démarcher.

En collaboration avec plusieurs associations (le RWADE, Test Achats, InforGazElec et la FdSS), Énergie Info Wallonie a lancé une?campagne contre le?démarchage. Dans ce cadre, une brochure a été réalisée. Celle-ci contient?:

- quelques conseils pratiques,
- un autocollant «?Pas de démarchage?», à coller de manière visible à côté de la sonnette, sur la boîte aux lettres, ou sur la porte. Les démarcheurs ne peuvent pas frapper à votre porte si vous avez mis l'autocollant.

Commandez gratuitement votre autocollant?ici?!

Vous pouvez également ?vous inscrire gratuitement à la liste «?Ne m'appellez plus?», gérée par l'ASBL DNCM (Do Not Call Me). Les entreprises ne peuvent alors plus avoir votre nom et votre numéro dans leur liste de contacts.