

Qu'est-ce que le délai de renonciation (ou de rétractation) ?

Notre réponse

La plupart des contrats de fourniture d'énergie sont conclus soit :

- à distance (sur internet ou par téléphone),
- ou hors établissement (porte à porte, vente sur la voie publique ou privée, vente dans le magasin d'autres vendeurs ou lors de foires et expositions, etc.).

Dans ces cas, le **Code de droit économique** impose des obligations particulières aux fournisseurs, notamment pour le délai de renonciation : **pendant 14 jours calendrier, le client peut renoncer à son contrat** (sans se justifier).

En Région wallonne, la grande majorité des fournisseurs ont signé un **Accord « Le consommateur dans le marché libéralisé d'électricité et de gaz »** dans lequel ils s'engagent à respecter une série d'obligations supplémentaires pour protéger le consommateur.

Le Code de droit économique prévoit que le délai de 14 jours pour renoncer au contrat commence à la conclusion du contrat. **Mais l'Accord prévoit que le délai de 14 jours commence plus tard pour certains contrats.**

Seuls Octa + et Cociter n'ont pas signé cet Accord. Si votre fournisseur est Octa + ou Cociter, il doit toujours respecter le Code de droit économique. Vous avez donc toujours minimum 14 jours calendrier, à partir de la conclusion du contrat, pour renoncer au contrat.

Mais vérifiez aussi les conditions générales de votre fournisseur : il prévoit peut-être que le délai de renonciation commence un peu plus tard.

Si votre fournisseur a signé l'Accord, le point de départ du délai de 14 jours change en fonction du mode de signature (par téléphone, par internet, etc.).

Pour plus d'informations, voyez notre rubrique Renoncer à mon contrat d'énergie.

Bon à savoir ! Si le fournisseur oublie de vous dire que vous avez un délai de renonciation de 14 jours, vous pouvez renoncer au contrat pendant les 12 mois après la fin du délai de renonciation initial.

Si le fournisseur vous informe en retard que vous avez un délai de renonciation de 14 jours, le délai de 14 jours commence le jour où vous recevez l'information.

Attention ! Si vous demandez expressément à être fourni avant la fin du délai de renonciation et que vous renoncez au contrat quand même, le fournisseur peut vous demander une juste compensation, c'est-à-dire un montant proportionnel à ce qui a été consommé pendant cette période et au prix qui avait été convenu.

Références légales

- Articles VI.45 et suivants du Code de Droit économique
- Chapitres 1.2.2 et 1.3. de l'Accord "Le consommateur dans le marché libre de l'électricité et du gaz" (dernière version en vigueur, 2018)

Documents type

Date de mise à jour: Jeudi 06/01/22

www.energieinfowallonie.be