

## FICHE PRATIQUE



## Quels sont mes droits en cas de démarchage et de vente à distance ?

### L'ESSENTIEL

Lorsqu'un fournisseur d'énergie me présente une offre, avant tout engagement de ma part, il doit me transmettre les informations essentielles relatives au contrat.

Si j'accepte sa proposition et souscris un contrat, il doit me remettre le contrat par courrier ou par voie électronique selon l'option que je choisis.

Dans le cas d'un démarchage ou d'une vente à distance (téléphone, Internet, ...), j'ai la possibilité de me rétracter dans un délai de 14 jours.

### LA FICHE

## Droit de rétractation en cas d'offre faite par démarchage

Il y a démarchage lorsqu'un fournisseur (ou son représentant) se rend à mon domicile ou sur mon lieu de travail, même à ma demande, pour me proposer une offre. Il peut également me démarcher dans d'autres lieux non destinés à la commercialisation.

Le fournisseur doit me présenter des informations détaillées pour me permettre de m'engager en toute connaissance de cause ( > Voir : [Mon contrat d'électricité ou de gaz](#)).

**Je ne suis engagé que par ma signature.**

A compter de la signature du contrat de fourniture après démarchage, je dispose d'un **délai de 14 jours pour me rétracter**. Je n'ai pas à justifier de motifs ni à payer de pénalités. J'utilise le formulaire détachable que le fournisseur est tenu de me transmettre et je l'envoie par lettre recommandée avec accusé de réception.



**ATTENTION** : si je suis sollicité par un vendeur sur un stand implanté au centre d'une allée d'une galerie commerciale ou dans un magasin, ainsi que dans une foire ou un salon, le fournisseur n'est pas tenu de m'accorder un droit de rétractation.

En revanche, si le fournisseur m'invite à me rendre dans des locaux commerciaux sous prétexte de retirer un cadeau et que je signe un contrat de fourniture d'énergie, la réglementation sur le démarchage à domicile s'applique.

**IMPORTANT** : Si un démarcheur me demande de signer un bon de visite pour prouver son passage, je refuse. Cela peut être un contrat ou un moyen de récupérer ma signature.

## Droit de rétractation en cas d'offre faite à distance

Il s'agit d'une offre à distance lorsque je suis démarché par un fournisseur par téléphone, que je prends l'initiative d'appeler un fournisseur ou que je souscris une offre sur Internet.

Préalablement à la souscription du contrat, le fournisseur doit mettre à ma disposition, par écrit ou sur un support durable, les informations essentielles relatives au contrat.

Je ne suis engagé que par ma signature, signature manuscrite ou double clic sur Internet. A compter de la signature du contrat, je dispose d'un délai de 14 jours pour me rétracter.

Je n'ai pas à justifier de motifs ni à payer de pénalités.



**ATTENTION : Je suis engagé dès mon accord oral si je demande une mise en service dans un délai réduit.**

Si j'emménage dans un nouveau logement et que j'ai besoin d'avoir accès à l'énergie dans un délai très court, je peux, après avoir contacté un fournisseur, lui donner mon accord oral pour bénéficier de l'énergie avant la fin du délai de rétractation.

**Dans ce cas, je conserve la possibilité de me rétracter.** Mais je serai redevable des frais à payer pour le service fourni.

Dans tous les cas, **si je regrette mon choix, je peux ensuite changer de fournisseur et d'offre sans frais et délai.**

## Modalités de rétractation en cas de démarchage ou de vente à distance

A compter de la souscription du contrat, je dispose d'un **délai de 14 jours pour me rétracter** sans avoir à justifier de motifs, ni à payer de pénalité. Si le délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Il me suffit d'envoyer une lettre recommandée avec accusé de réception.

## Que faire si un fournisseur ne respecte pas les dispositions encadrant le démarchage et la vente à distance ?

**Etape n° 1** : j'écris au fournisseur concerné, par lettre recommandée avec accusé de réception, pour lui exposer ma réclamation. Si je suis encore dans les délais, je demande expressément d'exercer mon droit de rétractation.

**Etape n° 2** : Si la réponse de mon fournisseur n'est pas satisfaisante, plusieurs possibilités me sont offertes :

1

Si j'estime avoir subi un changement de fournisseur d'électricité ou de gaz naturel sans avoir au préalable souscrit de contrat avec ce nouveau fournisseur, je peux demander la mise en œuvre d'une procédure amiable de correction. Pour connaître ses modalités, je consulte la fiche : [J'ai changé de fournisseur sans le souhaiter](#)

2

Si des infractions au code de la consommation ont eu lieu, cela relève de la compétence de la [Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes \(DGCCRF\)](#) du Ministère de l'économie.

Afin que la DGCCRF puisse, le cas échéant, engager des poursuites pénales à l'égard du fournisseur concerné, il m'appartient de contacter la direction départementale du lieu du siège social du fournisseur. Les coordonnées des directions départementales de la DGCCRF sont accessibles [sur son site Internet](#).

Cette administration ne sera toutefois pas en mesure de résoudre mon litige. Les éventuelles poursuites qu'elle pourrait engager à l'égard d'un fournisseur impliquent des délais d'enquête et d'instruction.

Pour saisir la DGCCRF, je dois lui communiquer l'ensemble des pièces nécessaires à la constitution d'un dossier : contrats, factures, courriers de réclamations envoyés, réponses reçues, autorisation de citation (autorisation permettant à la DGCCRF de citer mon identité au cours de l'enquête).

3

Je peux faire appel à **une association de consommateurs**.

4

Je peux **saisir le médiateur national de l'énergie**



**Pour tout savoir sur vos démarches et vos droits :**

Consultez le site Internet [www.energie-info.fr](http://www.energie-info.fr) ou contactez-le

**0 800 112 212**

Service & appel  
gratuits