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.

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 intervenir dans d'autres lieux non destinés à la commercialisation.

Le fournisseur doit m'informer de manière détaillée afin que je puisse m'engager en toute connaissance de cause.

> Pour en savoir plus sur mon contrat d'énergie, je consulte la fiche :Mon contrat d'électricité ou de gaz

Je ne suis engagé que par ma signature

À compter de la signature du contrat de fourniture après démarchage, je bénéficie d'un **délai de 14 jours pour me rétracter**. Aucune justification ni pénalité ne m'est demandée.

J'utilise le formulaire détachable fourni par le vendeur, que j'envoie par lettre recommandée avec accusé de réception.

> **ATTENTION :** si un vendeur me sollicite dans une galerie commerciale, un magasin, une foire ou un salon, le droit de rétractation ne s'applique pas systématiquement.

En revanche, si le fournisseur me fait venir dans un commerce sous prétexte de retirer un cadeau et que je signe un contrat, les règles du démarchage s'appliquent.

> **IMPORTANT :** Si un démarcheur me demande de signer un « bon de visite », je refuse. Cela pourrait être un contrat déguisé ou un moyen de récupérer ma signature.

Droit de rétractation en cas d'offre faite à distance

Une offre à distance concerne toute souscription effectuée par téléphone, sur internet ou à l'initiative du fournisseur.

Avant de conclure, le fournisseur doit me transmettre toutes les informations essentielles sur un support durable. Mon engagement est formalisé uniquement par ma signature (électronique ou manuscrite).

Après la signature, je dispose d'un **délai de 14 jours pour me rétracter**, sans frais ni justification.

> **ATTENTION :** Je suis engagé dès un accord oral si j'ai demandé une mise en service rapide.

Dans ce cas, même si je peux exercer mon droit de rétractation, je devrai payer les frais liés à l'énergie déjà fournie.

Bon à savoir : si je change d'avis, je peux à tout moment changer de fournisseur sans frais ni délai.

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

Je peux exercer mon droit de rétractation dans un délai de 14 jours à partir de la souscription du contrat.

Si ce délai expire un jour non ouvrable, il est automatiquement prolongé jusqu'au jour ouvrable suivant.

Pour me rétracter, j'envoie une lettre recommandée avec accusé de réception.

Que faire si un fournisseur ne respecte pas les règles du démarchage ou de la vente à distance ?

Étape 1 : j'adresse une réclamation au fournisseur par lettre recommandée avec AR. Si je suis dans les délais, je demande à exercer mon droit de rétractation.

Étape 2 : si sa réponse est insatisfaisante, plusieurs solutions existent :

1. Si j'ai été changé de fournisseur sans mon accord, je peux entamer une procédure amiable de correction. > *Voir la fiche : J'ai changé de fournisseur sans le souhaiter*
2. En cas d'infraction au code de la consommation, je contacte la DGCCRF. Je transmets toutes les pièces du dossier (contrat, factures, courriers…) ainsi qu'une autorisation de citation de mon identité.
3. Je peux solliciter une association de consommateurs.

4 Je peux également saisir le médiateur national de l'énergie.

énergie-info

Pour tout savoir sur mes démarches et mes droits :
Je consulte le site internet www.energie-info.fr ou je contacte le 0 800 112 212 Service & appel gratuits