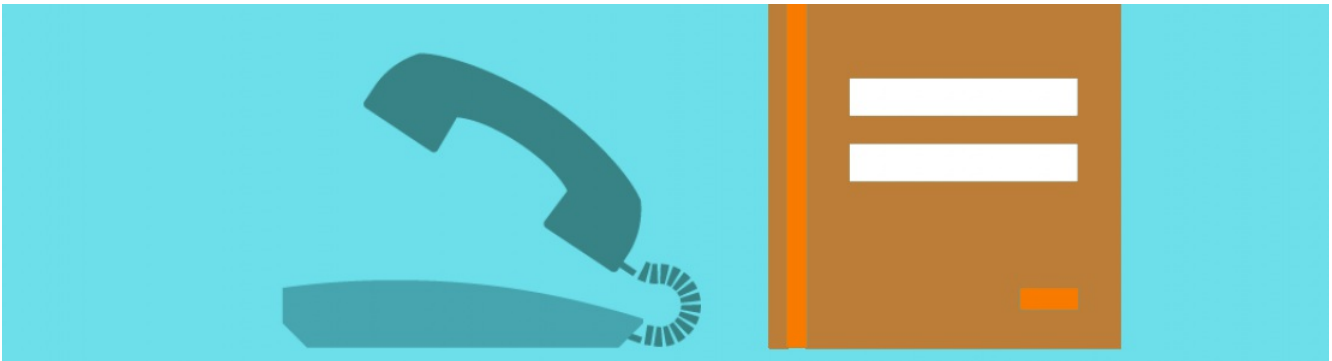


## Fiche Pratique



# Quels sont mes droits en cas de démarchage ?

## L'essentiel

Tout comme pour les particuliers, le fournisseur d'énergie (ou son représentant) a un devoir d'information sur l'offre qu'il me présente.

En tant que petit professionnel, je peux bénéficier d'un délai de rétractation de 14 jours après démarchage sous certaines conditions.

Des frais de résiliation peuvent m'être appliqués par le fournisseur que je quitte. Avant de signer un nouveau contrat, je vérifie ce qui est indiqué dans mon contrat actuel.

## Droit de rétractation et démarchage pour les professionnels

Si je suis un client professionnel, je ne bénéficie pas automatiquement d'un droit de rétractation de 14 jours, contrairement aux particuliers. Avant toute signature, je compare soigneusement l'offre proposée avec mon contrat actuel et les autres offres du marché grâce au [comparateur du site énergie-info](#).

Je vérifie également les clauses de mon contrat actuel : durée d'engagement, frais de résiliation anticipée et modalités de résiliation.

## Ai-je droit à la rétractation ?

Conformément à l'[article L.221-3 du code de la consommation](#), je dispose d'un droit de rétractation de 14 jours si :

- ✓ Le contrat a été signé hors établissement du fournisseur,
- ✓ Il ne concerne pas directement mon activité principale,
- ✓ Mon entreprise emploie 5 salariés ou moins.

Je peux alors envoyer une lettre recommandée avec AR dans les 14 jours suivant la signature.

**Attention :** le droit de rétractation ne s'applique pas pour :

- ✓ Les entreprises de plus de 5 salariés,
- ✓ Les contrats signés en foires et salons.

## Contester un contrat suite à un démarchage

### Étape 1 : Contacter le fournisseur

J'adresse une lettre recommandée au fournisseur concerné pour contester la souscription. Si je remplis les conditions, je demande à exercer mon droit de rétractation.

### Étape 2 : Si le litige persiste

- 1 Je demande l'application de la **procédure de correction de changement de fournisseur** si je n'ai pas souscrit de contrat et que mon contrat concerne :
  - Une puissance  $\leq 36$  kVA (électricité)
  - Une consommation  $< 30\,000$  kWh/an (gaz)
- 2 Je contacte **énergie-info** au 0 800 112 212 ou via le **formulaire**.
- 3 Je peux saisir le **médiateur national de l'énergie** si je suis une micro-entreprise, association, collectivité locale ou syndic de copropriétaires.
- 4 Sinon, je saisis le **médiateur des entreprises**.

## Résiliation de mon contrat en cours

### 1. Si mon contrat est au tarif réglementé

Je n'ai aucune démarche à faire ni frais à payer. La résiliation est automatique. Aucune clause ne peut imposer de préavis ou de frais.

**Attention :** en cas de résiliation volontaire, une mise en service payante sera nécessaire pour souscrire un nouveau contrat.

### 2. Si mon contrat est une offre de marché

Je dois le résilier selon les conditions du contrat en vérifiant :

- ✓ Le délai de préavis,
- ✓ Les éventuels frais de résiliation anticipée.

**Important :** Des frais élevés peuvent s'appliquer si je résilie un contrat avant son échéance. Depuis le 4 mars 2021, les petits professionnels sont exonérés de ces frais sauf en cas de contrat à prix fixe et à durée déterminée. (**Article L.332-2 du code de l'énergie**).

**Conseil :** le commercial qui me démarché n'a pas accès aux termes de mon contrat actuel. Je vérifie donc moi-même les CGV et CPV avant toute décision.



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