

→ Offres de fourniture d'énergie : quels sont mes droits en cas de démarchage et de vente à distance ?

En bref

- Un fournisseur d'énergie me présente une offre de fourniture d'électricité ou de gaz naturel ; avant tout engagement de ma part, il a l'obligation de mettre à ma disposition un certain nombre d'informations.
- Si j'accepte sa proposition et souscris un contrat, il doit me remettre le contrat, à mon choix, par courrier ou par voie électronique.
- Dans le cas d'une offre faite par démarchage ou utilisant une technique de vente à distance, j'ai la possibilité de me rétracter dans un délai de 7 jours.

1 - Les informations préalables

→ **Avant de conclure un contrat** avec un fournisseur d'énergie, je dois disposer d'informations détaillées pour me permettre de m'engager en toute connaissance de cause, quel que soit le lieu et le mode de conclusion du contrat (ex. démarchage, vente à distance).

→ **Le fournisseur doit obligatoirement** me présenter le détail de son offre. Il s'agit notamment d'informations le concernant (identité, adresse de son siège social...), des caractéristiques de l'offre (durée du contrat, prix du produit et des services, modes de paiement...) et des dispositions protectrices du consommateur (est-ce que je peux exercer un droit de rétractation, comment résilier mon contrat, de quelle façon régler un litige avec mon fournisseur... ?).

→ La liste complète de ces informations est détaillée à **l'article L 121-87 du code de la consommation** (cf. p 4).

2 - La confirmation de l'offre et l'envoi du contrat

→ **Une fois que j'ai accepté l'offre du fournisseur**, ce dernier doit m'adresser une confirmation de celle-ci.

Je ne suis engagé auprès d'un fournisseur que par ma signature (écrite ou électronique en utilisant le procédé du double clic (1)).

→ **Mon contrat peut m'être adressé**, à ma convenance, soit par voie électronique, soit par voie postale. En cas de démarchage à domicile, un double du contrat doit m'être délivré.

⇒ Bon à savoir

Si j'emménage et que je demande expressément à bénéficier immédiatement de la fourniture d'énergie, mon fournisseur peut me donner le détail de l'offre oralement et n'a plus l'obligation de me faire signer un contrat.

(1) Le premier clic pour passer commande, le deuxième pour la confirmer.

3 - Offre faite par démarchage et délai de rétractation

Je suis démarché par un fournisseur d'énergie et après avoir souscrit un contrat, je change d'avis

→ **Un fournisseur (ou son représentant)** se rend à mon domicile ou bien sur mon lieu de travail, même à ma demande, pour me proposer une offre. Je peux également être démarché dans des lieux non destinés à la commercialisation. Je suis protégé par les règles sur le démarchage.

→ **Principe** : à compter de la signature du contrat, je dispose d'un délai de 7 jours pour me rétracter sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités. Si le délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Il suffit d'envoyer une lettre recommandée avec accusé de réception en utilisant le formulaire détachable qui doit figurer au contrat.

→ **Si le fournisseur m'invite à me rendre dans ses 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.

4 - Offre à distance et délai de rétractation

Je souscris "à distance" une offre de fourniture d'énergie

→ **Je suis sollicité par un fournisseur** qui me présente son offre de fourniture d'électricité ou de gaz naturel à distance (ex : par courrier postal, téléphone, télécopie, Internet, courrier électronique...). Celle-ci me convient. Dans ce cas, le fournisseur doit m'adresser une confirmation de l'offre. A la réception de cette offre, je peux changer d'avis et ne pas conclure le contrat même si j'ai donné mon accord par téléphone.

Je ne suis engagé qu'à partir du moment où je lui ai renvoyé le contrat signé. Une fois que j'ai signé, j'ai toujours la possibilité de me rétracter dans un **délai de 7 jours à compter de l'acceptation de l'offre.**

→ **Je prends l'initiative de contacter un fournisseur par téléphone.**

Si j'accepte son offre, le fournisseur doit me faire parvenir le contrat par courrier ou par voie électronique. **Je ne suis engagé auprès du fournisseur qu'après avoir signé le contrat.** Je peux revenir sur ma décision. Le délai de rétractation débute à compter de mon engagement.

5 - Mise en service et droit de rétractation

Je peux éventuellement renoncer à mon droit de rétractation

→ Si j'emménage 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 pour bénéficier de l'énergie avant la fin du délai de rétractation. Dans ce cas, je renonce à toute possibilité de me rétracter. Si je demande expressément à bénéficier immédiatement de la fourniture d'énergie, mon fournisseur peut me donner le détail de l'offre oralement et n'a plus l'obligation de me faire signer un contrat.

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

! IMPORTANT

Si je suis sollicité par un vendeur sur un stand implanté au centre d'une allée d'une galerie commerciale, je ne bénéficie pas du droit de rétractation, sauf si le fournisseur l'accorde expressément dans ses conditions générales de vente.

→ Etape n° 1 :

J'écris au fournisseur concerné, par lettre recommandée avec accusé de réception, pour lui exposer ma réclamation. Si la possibilité m'est offerte, 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 :

- 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 oeuvre d'une procédure d'annulation. Pour connaître ses modalités, je consulte la fiche pratique « annulation de changement de fournisseur en cas de vente sans commande préalable ».
- De plus, il pourrait s'avérer que le litige comporte une ou plusieurs infraction(s) au code de la consommation de la part d'un fournisseur d'énergie. De telles infractions relèveraient alors 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, de l'industrie et de l'emploi**.

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 à l'adresse suivante : http://www.dgccrf.bercy.gouv.fr/contact_listedd.htm

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 des fournisseurs, autorisation de citation (autorisation permettant à la DGCCRF de citer mon identité au cours de l'enquête).

- Je peux également saisir toute juridiction compétente pour résoudre mon litige par la voie contentieuse.

Dans tous les cas, je peux faire appel à une association de consommateurs.

- Consulter la liste des associations de consommateurs sur le site énergie-info.

INFORMATIONS OBLIGATOIRES POUR TOUTE OFFRE DE FOURNITURE D'ELECTRICITE OU DE GAZ NATUREL

→ **Liste des seize mentions devant obligatoirement figurer dans une offre de fourniture d'électricité ou de gaz proposée par un fournisseur (article. L. 121-87 du code de la consommation).**

- 1° L'identité du fournisseur, l'adresse de son siège social et son numéro d'inscription au registre du commerce et des sociétés ou tout document équivalent pour les sociétés situées hors de France et pour les opérateurs qui ne sont pas inscrits au registre du commerce et des sociétés.
- 2° Le numéro de téléphone et, le cas échéant, l'adresse électronique du fournisseur.
- 3° La description des produits et des services proposés.
- 4° Les prix de ces produits et services à la date d'effet du contrat ainsi que, le cas échéant, les conditions d'évolution de ces prix.
- 5° La mention du caractère réglementé ou non des prix proposés et de la possibilité pour une personne ayant renoncé aux tarifs réglementés de vente pour un site donné de revenir ou non sur ce choix.

⇒ Bon à savoir

Si j'emménage et que je demande expressément à bénéficier immédiatement de la fourniture d'énergie, mon fournisseur peut me donner ces informations oralement et n'a plus l'obligation de me faire signer un contrat. Toutefois, il est préférable de disposer d'un contrat écrit avant de m'engager avec un fournisseur.

- 6° La durée du contrat et ses conditions de renouvellement.
- 7° La durée de validité de l'offre.
- 8° Le délai prévisionnel de fourniture de l'énergie.
- 9° Les modalités de facturation et les modes de paiement proposés, notamment par le biais d'internet.
- 10° Les moyens, notamment électroniques, d'accéder aux informations relatives à l'accès et à l'utilisation des réseaux publics de distribution, en particulier la liste des prestations techniques et leurs prix, les conditions d'indemnisation et les modalités de remboursement applicables dans l'hypothèse où le niveau de qualité de la fourniture d'énergie ou la continuité de la livraison ne sont pas atteints.
- 11° Les cas d'interruption volontaire de la fourniture d'énergie, sans préjudice des dispositions de l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles.
- 12° Les conditions de la responsabilité contractuelle du fournisseur et du gestionnaire du réseau de distribution.
- 13° L'existence du droit de rétractation prévu aux articles L. 121-20 et L. 121-25 du présent code.
- 14° Les conditions et modalités de résiliation du contrat.
- 15° Les modes de règlement amiable des litiges.
- 16° Les conditions d'accès à la tarification spéciale « produit de première nécessité » pour l'électricité et au tarif spécial de solidarité pour le gaz naturel.

Ces informations sont mises à ma disposition par le fournisseur par écrit ou sur support durable préalablement à la conclusion du contrat.

Il est conseillé de lire attentivement ce document. Je ne suis engagé auprès d'un fournisseur que par ma signature (écrite ou électronique en utilisant le procédé du double clic (2)).

→ **Mentions figurant obligatoirement dans le contrat remis au consommateur (article L 121-88 du code de la consommation).**

Outre les informations mentionnées dans l'offre, les mentions suivantes :

- 1° La date de prise d'effet du contrat et sa date d'échéance s'il est à durée déterminée.
- 2° Les modalités d'exercice du droit de rétractation prévu aux articles L. 121-20 et L. 121-25.
- 3° Les coordonnées du gestionnaire de réseau auquel est raccordé le client.
- 4° Le débit ou la puissance souscrits, ainsi que les modalités de comptage de l'énergie consommée.
- 5° Le rappel des principales obligations légales auxquelles les consommateurs sont soumis concernant leurs installations intérieures.

(2) Le premier clic pour passer commande, le deuxième pour la confirmer.

Pour tout savoir sur vos démarches et vos droits :

Consultez le site internet www.energie-info.fr :



Ou contactez le :

