

## **Accord**

# **Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz**

**Préambule:**

L'accord a pour objectif d'améliorer la protection du consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz, tout en respectant les règles de concurrence en vigueur.

Il a été conclu après une concertation qui a réuni les fournisseurs d'électricité et de gaz dans le marché libéralisé, les représentants des organisations de consommateurs, les représentants des autorités régulatrices et le Ministre qui a la consommation dans ses attributions,

La Ministre de la Protection de la Consommation prend acte du contenu de cet accord.

## **“Le consommateur dans le marché libéralisé de l’électricité et du gaz”**

Les dispositions de cet accord sont considérées comme des usages honnêtes au sens des articles 93 et 94 de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l’information et la protection du consommateur. Les parties cosignantes s’engagent à les respecter de manière stricte.

La Direction générale Contrôle et Médiation du Service Public Fédéral Économie, PME, Classes Moyennes et Énergie veillera, en application de la loi susmentionnée, à l’application correcte de cet accord et du Code de conduite joint en annexe.

### **I.      Transparence des prix**

Afin de stimuler la transparence des prix, les fournisseurs s’engagent à reprendre à titre indicatif sur leur site web un simulateur des prix selon les modalités suivantes :

- les données à remplir par le consommateur sont limitées au strict nécessaire, à savoir: le code postal ou la commune, la consommation annuelle estimée ou historique, la composition du ménage, le choix éventuel d’une formule de prix bien déterminée et la qualité éventuelle de client protégé résidentiel à revenus modestes ou à situation précaire, comme visée par les arrêtés ministériels des 15 mai 2003 et 23 décembre 2003.
- la simulation des prix se fait sur la base des données les plus récentes, avec mention des mécanismes et des paramètres d’indexation des prix les plus récents.

Le simulateur des prix mentionne la formule éventuelle d’adaptation des prix. Si le prix dépend d’un mécanisme d’indexation, la simulation se fait sur la base de l’indexation (mensuelle) la plus récente.

Les fournisseurs sont libres de compléter les résultats de la simulation des prix par des données promotionnelles. Dans ce cas, les conditions essentielles et la durée de la promotion sont clairement indiquées.

- Le consommateur doit avoir la possibilité d’imprimer ou de sauvegarder le résultat de la simulation des prix sur un support durable<sup>1</sup>. En plus, les données introduites par le consommateur ainsi que la date à laquelle la simulation a été faite doivent pouvoir être imprimées ou sauvegardées.

---

<sup>1</sup> support durable : tout moyen permettant au consommateur de sauvegarder des informations qui lui sont adressées personnellement d’une manière rendant cette information aisément accessible lors d’une utilisation ultérieure pendant un délai adapté aux fins auxquelles l’information est destinée et permettant une reproduction inchangée de l’information sauvegardée.

- le résultat de la simulation est repris à titre indicatif pour les différentes formules de prix selon les dispositions de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur. Le prix indiqué est le prix tout compris, à savoir la somme des différents éléments du prix, en ce compris la redevance du compteur. Pour autant que la simulation indique le prix total, rien n'empêche les fournisseurs de reprendre en annexe de manière séparée les composants du prix.

Ces dispositions s'appliquent également aux cartes tarifaires des fournisseurs.

Les fournisseurs veillent à ce que cette simulation des prix individualisée puisse aussi être demandée gratuitement via d'autres médias, dont le téléphone, la poste ou le fax. Les dispositions de ce chapitre s'appliquent à ces simulations, lorsqu'elles sont pertinentes.

## **II. Techniques de marketing et de vente**

En plus des dispositions relatives à la vente à distance, telles que réglées au chapitre VI, section 9 de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur et par la loi du 11 mars 2003 sur certains aspects juridiques des services de la société de l'information, le transfert vers un autre fournisseur ou le changement de contrat auprès du même fournisseur ne peut se faire qu'au moyen d'un contrat écrit et signé.

### ***1. Les ventes par téléphone entre un fournisseur et un consommateur***

Sans préjudice des dispositions de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur, le fournisseur confirme le contrat par une lettre adressée personnellement au consommateur.

La confirmation indique, sans préjudice des dispositions de la loi sur les pratiques du commerce, de manière claire et intelligible:

- la date et la façon de la conclusion du contrat,
- le prix à payer et le mode de paiement,
- la durée du contrat,
- la mention du code EAN<sup>2</sup>,
- la date prévue du switch,
- les données de contact si le consommateur a une réclamation,
- la possibilité et le mode de renonciation.

La confirmation contient également un exemplaire du contrat signé par le fournisseur, y compris les conditions générales et les éventuelles conditions particulières.

Le consommateur doit confirmer ce contrat expressément et par écrit. Le passage à un autre fournisseur ou le changement de contrat chez le même fournisseur, sauf si la

---

<sup>2</sup> Pour autant que celui-ci puisse être fourni par le gestionnaire du réseau de distribution à la demande du nouveau fournisseur.

durée initiale et les conditions essentielles ne changent pas, sans la confirmation fournie de façon écrite par le consommateur sont interdits. L'objet de la confirmation doit être fixé avec précision. La confirmation écrite du consommateur peut être transmise au fournisseur via la poste, e-mail, fax ou tout autre support durable. Le contrat n'est contraignant et l'ordre de switch ne peut se faire qu'après la confirmation écrite et qu'après l'expiration du délai de renonciation de 7 jours ouvrables.

## **2. Les ventes au consommateur conclues en dehors de l'entreprise du vendeur**

Les ventes au consommateur conclues en dehors de l'entreprise du vendeur<sup>3</sup> doivent faire l'objet d'un contrat écrit et signé. Le vendeur transmet au consommateur un exemplaire original clairement lisible du contrat signé par les deux parties.

Le fournisseur confirme par la suite le contrat par une lettre adressée personnellement au consommateur.

La confirmation mentionne de manière claire et intelligible :

- la date et le lieu de conclusion du contrat,
- le prix à payer et le mode de paiement,
- la durée du contrat,
- la mention du code EAN<sup>4</sup>,
- la date prévue du switch,
- les données de contact si le consommateur a une réclamation,
- la possibilité et le mode de renonciation.

La confirmation contient également une copie du contrat signé par le fournisseur, y compris les conditions générales et les éventuelles conditions particulières. Le consommateur peut recevoir sur simple demande une copie du contrat signé par lui.

Le consommateur a le droit de renoncer au contrat dans les 14 jours ouvrables suivant la réception de la confirmation du fournisseur ou à compter de la réception de la copie demandée par le consommateur du contrat signé par lui.

## **3. Sanctions.**

Sans préjudice des sanctions prévues dans les différentes lois et arrêtés d'exécution et de toutes les autres formes de dédommagement, toute infraction aux dispositions de l'accord et du code de conduite, à constater par la Direction générale Contrôle et

---

<sup>3</sup> On entend par ventes au consommateur conclues en dehors de l'entreprise du vendeur, toutes les pratiques de vente qui n'ont pas lieu au bureau, au siège ou dans un magasin du fournisseur ou de son préposé ou revendeur ou qui n'ont pas lieu à distance. En font notamment partie, les ventes de porte à porte, les ventes sur la voie publique ou privée, les ventes dans le magasin d'autres vendeurs, les ventes lors des foires, salons et expositions, les ventes dans des salles privées ou publiques n'appartenant pas au fournisseur, ...

<sup>4</sup> Pour autant que celui-ci puisse être fourni par le gestionnaire du réseau de distribution à la demande du nouveau fournisseur.

Médiation en rapport avec la vente conclue en dehors de l'entreprise du vendeur et une vente par téléphone, donne lieu:

- au remboursement immédiat au consommateur de toutes les factures qu'il a payées. En outre, aucune consommation ne lui est plus facturée.
- au rétablissement immédiat du consommateur dans son ancienne relation contractuelle. L'ancien fournisseur reprend le consommateur gratuitement, aussi rapidement que les possibilités techniques le permettent.

Outre le respect des dispositions de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur, les fournisseurs s'engagent à appliquer les dispositions du code de conduite (**annexe 1**) afin de mieux protéger le consommateur contre des techniques de vente abusives et agressives.

Ce code de conduite fixe des règles de comportement pour les fournisseurs et les agents commerciaux et / ou leurs préposés lors de la prise de contact avec les consommateurs et de la conclusion du contrat, ainsi que des précisions relatives aux informations qui doivent être fournies au consommateur.

### **III. Changement de fournisseur d'électricité et de gaz**

#### **1. Un switch aisé**

Les fournisseurs s'engagent à prendre toutes les mesures pour éviter qu'un changement de fournisseur d'électricité et de gaz n'entraîne de conséquences négatives pour le consommateur, comme le paiement d'indemnités de rupture ou de dédommagements pour renonciation non conforme ou pour cessation prématurée du contrat en cours.

Afin d'atteindre cet objectif, en cas de changement de fournisseur, l'ancien fournisseur est tenu de transmettre immédiatement au nouveau fournisseur la date de fin et le délai de résiliation du contrat de fourniture en cours, lorsque ce dernier le demande et lui transmet le nom et le code EAN du consommateur.

Le nouveau fournisseur doit être à même de fournir la preuve qu'il a conclu un contrat avec le consommateur ou qu'il a reçu un mandat du consommateur pour réclamer ces données.

Le nouveau fournisseur règle pour le nouveau client la cessation/résiliation de son contrat en cours auprès de l'ancien fournisseur. Il n'est déchargé de cette tâche que par une demande contraire de la part du consommateur formulée de façon séparée, expresse et écrite.

Une résiliation se fait en tout cas valablement par l'envoi d'un avis de switch via le protocole EDIEL, tel que décrit dans le règlement technique pertinent.

Le nouveau fournisseur veille à ce que le changement se déroule correctement et à ce que le nouveau contrat de fourniture ne prenne cours qu'à l'expiration du délai de résiliation stipulé dans l'ancien contrat, sauf demande contraire de la part du consommateur formulée de façon séparée, expresse et écrite. Il prend le soin

nécessaire pour que le traitement des formalités administratives avec l'ancien fournisseur se déroule en toute correction, sans porter préjudice au consommateur.

Les fournisseurs veillent à ce que les objectifs suivants soient rencontrés en fonction des cas de figure:

Dans le cas du nouveau fournisseur:

- éviter d'avoir deux contrats de livraison avec deux fournisseurs différents;
- éviter les "transferts" incorrects.

Dans le cas de l'ancien fournisseur:

- éviter de nombreux décomptes finaux qui interviennent longtemps après la cessation du contrat initial;
- éviter les frais administratifs requis par le fournisseur à l'occasion de la cessation du contrat.

Engagements du nouveau fournisseur lors de la conclusion d'un contrat de livraison avec un nouveau client, consommateur (indépendamment des aspects techniques qui vont de pair avec un transfert):

1. Lorsqu'il négocie un nouveau contrat de livraison, le nouveau fournisseur s'informe sur l'existence du contrat actuel, sur la durée de ce contrat et sur les délais de résiliation en vigueur. Sur la base de ces informations, le fournisseur informe le consommateur sur les conséquences éventuelles qui découlent du fait qu'il y a encore un contrat en cours avec un autre fournisseur;
2. Sauf en cas de mandat exprès et écrit contraire de la part du consommateur figurant dans un document distinct, le nouveau fournisseur fait en sorte que le nouveau contrat de livraison ne prenne cours qu'à l'expiration du délai de résiliation fixé dans l'ancien contrat ou en cas de contrat à durée déterminée, à l'expiration de sa durée. Avant que le consommateur ne charge expressément le nouveau fournisseur de mettre fin prématurément à son contrat, de la manière stipulée ci-dessus, le nouveau fournisseur attire son attention très clairement sur la possibilité que son ancien fournisseur facture un dédommagement;
3. Le nouveau fournisseur chargé de la cessation/résiliation du contrat en cours du consommateur auprès de l'ancien fournisseur accepte d'être responsable de tous les préjudices que subirait le consommateur par le fait du nouveau fournisseur.

À la cessation du contrat, l'ancien fournisseur du client transféré s'engage à:

1. envoyer au client transféré un seul décompte final dans un délai raisonnable, à apprécier en fonction de l'envoi des données nécessaires par des parties tierces

(comme les données de mesure par les gestionnaires de réseaux de distribution) et sous réserve de rectification de ces données par les parties intéressées. Ce décompte final comprend tous les frais et avances, à l'exception des rectifications rétroactives de tarifs, redevances, suppléments et cotisations ;

2. rembourser le consommateur dans les 15 jours calendrier à dater de la réception du décompte final ;
3. ne pas facturer au consommateur transféré, à l'exception d'un seul décompte final, des frais administratifs pour autant que la cessation du contrat a eu lieu dans le respect des conditions contractuelles.

## ***2. Indemnités de rupture et/ou de dédommagement pour résiliation ou cessation prématurée ou non conforme d'un contrat***

1. L'indemnité de rupture et/ou de dédommagement pour résiliation ou cessation prématurée ou non conforme d'un contrat ne peut pas dépasser 50 EUR si la rupture a lieu dans les 6 mois qui précèdent la fin du contrat et ne peut pas dépasser 75 EUR si la rupture a lieu avant les 6 mois de la date de fin du contrat.

2. Une résiliation par le fournisseur pour défaut de paiement ne peut pas donner lieu à une indemnité de rupture et/ou une indemnité de résiliation pour cessation prématurée du contrat. Dans ce cas, des frais administratifs ou des frais similaires liés directement à la rupture ne peuvent pas davantage être facturés.

3. Si la date réelle de switch ne correspond pas à la date de switch demandée, aucune indemnité de rupture ne peut être facturée pour résiliation prématurée et/ou non conforme. L'ancien fournisseur continue de fournir aux mêmes conditions.

## **III. bis. Déménagement**

1. Après un déménagement, le contrat de fourniture est exécuté à la nouvelle adresse du consommateur, sauf si le consommateur résilie le contrat de fourniture à compter de la date de déménagement en raison d'un déménagement à l'étranger ou dans une autre Région, d'un déménagement dans une habitation où il n'y a pas de compteur séparé pour la consommation d'électricité et/ou de gaz naturel ou en raison du fait que le consommateur va habiter chez un autre consommateur qui a déjà un autre contrat de fourniture. Une telle résiliation du contrat de fourniture ne peut toutefois pas entraîner la facturation d'une indemnité de rupture et/ou indemnité de résiliation pour cessation prématurée du contrat. Dans ce cas, des frais administratifs ou des frais similaires ne peuvent pas davantage être facturés.

2. Après communication de son déménagement par le consommateur au plus tard 7 jours calendrier après la date de déménagement, le fournisseur cesse la facturation de la consommation d'énergie au consommateur dans son habitation précédente à partir de la date de déménagement. Si le déménagement n'a pas été communiqué au fournisseur pour cette date, le fournisseur cesse la facturation de la consommation d'énergie dans



l'habitation précédente au plus tard le quarante-cinquième jour calendrier suivant la communication du déménagement par le consommateur au fournisseur.

3. Pour dresser la facture finale de l'ancienne habitation, le fournisseur utilise les relevés de compteur, relevés à la date de déménagement, qui lui ont été transmis à cet effet par le consommateur, sauf s'il résulte d'une enquête du gestionnaire de réseau que ces relevés ne sont pas exacts. Le fournisseur peut demander au consommateur de lui transmettre ces relevés sous forme écrite ou sur support durable, signés tant par le consommateur que par le nouvel habitant.

4. La signature par le consommateur d'un document constatant les relevés de compteur à l'occasion d'un déménagement ou la communication par le consommateur, dans ce cadre, d'un relevé de compteur, ne peut jamais être considérée comme la demande ou l'acceptation d'un contrat auprès d'un fournisseur.

## **IV. Conditions générales**

### **IV.i Conditions générales équilibrées et équitables**

Les fournisseurs veillent, dans leurs conditions contractuelles générales et / ou particulières avec les consommateurs, à l'équilibre contractuel entre les droits et les obligations mutuels des parties respectives.

Afin de garantir à l'avenir un équilibre juridique et économique dans la relation contractuelle avec le consommateur, les fournisseurs s'engagent à intégrer sans équivoque le contenu des dispositions ci-dessous dans leurs conditions générales et, le cas échéant, dans les conditions particulières, et / ou à modifier ces conditions afin de rencontrer les objectifs suivants:

- garantir et assurer un équilibre correct, dans le contrat de livraison, sur le plan de la répartition de la responsabilité entre le fournisseur et le consommateur;
- garantir des délais de paiement et de plainte suffisamment longs;
- garantir des délais de résiliation et des possibilités de paiement suffisamment flexibles.

À cet effet, les fournisseurs s'engagent, en ce qui concerne leurs conditions générales / particulières avec le consommateur, à respecter ce qui suit :

1. Ne pas reprendre des clauses qui déterminent que le consommateur est responsable vis-à-vis du fournisseur pour le préjudice encouru suite aux erreurs ou défauts des sous-traitants de ce dernier (vendeurs / agents), du gestionnaire de réseau, ou de tout tiers, même sans qu'il soit possible d'imputer une faute ou négligence quelconque au consommateur.

2. Ne pas reprendre des clauses qui limitent excessivement la responsabilité pour leurs propres engagements vis-à-vis du consommateur sauf en cas de force majeure.
3. Ne pas reprendre des clauses qui justifient la cessation ou la résiliation immédiate du contrat sur la seule base de la présomption d'insolvabilité ou d'une enquête de solvabilité.
4. Ne pas reprendre des clauses qui prévoient la possibilité de cession de l'entreprise ou de la clientèle à un autre fournisseur sans prévoir la continuation du service dans les mêmes conditions.
5. Ne pas reprendre des clauses qui prévoient un délai de plus de douze mois à partir de la date ultime de paiement, pendant lequel le fournisseur peut rectifier des erreurs de facturation, sauf si cette rectification est due à des parties tierces. Dans ce dernier cas, un délai de rectification est d'application, comme défini dans la réglementation applicable.
6. La modification unilatérale de conditions essentielles ou les modifications de prix d'énergie ou de gaz sur la base d'éléments qui dépendent uniquement de la volonté du fournisseur, sont interdites.
7. Prévoir une possibilité de renonciation sans frais pendant 1 mois à partir de la notification effective et individualisée de la modification des conditions contractuelles générales / particulières ou d'une modification des prix, qui ne résulte pas d'une clause de révision des prix convenue contractuellement sur la base de paramètres objectifs suffisamment précisés. Les modifications n'entreront en vigueur qu'à l'expiration du délai de renonciation.
8. Prévoir un délai de résiliation maximal de 2 mois pour renoncer aux contrats à durée indéterminée ou pour s'opposer à la reconduction tacite de contrats à durée déterminée. Toute clause imposant la notification d'une résiliation dans un délai déterminé est interdite.
9. Prévoir un délai minimal de 15 jours calendrier entre la facturation finale et l'exécution de l'ordre de domiciliation. Ce délai minimal ne pourra commencer à courir qu'à partir de la date de réception de la facture finale. Le troisième jour calendrier après la date de l'envoi est considéré comme la date de réception.
10. Prévoir le calcul d'intérêts au taux d'intérêt légal au cas où le consommateur aurait droit à un remboursement de la part de son fournisseur suite à une facturation erronée, faite par le fournisseur.
11. Prévoir, au cas où il serait demandé au consommateur de fournir une garantie assurant le paiement des montants dus, une description précise et objective des conditions applicables à cette demande de garantie.
12. Prévoir plusieurs possibilités de paiement parmi lesquelles au moins la domiciliation et le virement manuel. Une opération de paiement de type manuel ne donne pas droit à des frais supplémentaires. Ces deux possibilités de

paiement sont garanties à ces conditions pour chaque formule tarifaire offerte par le fournisseur.

13. Prévoir un délai de contestation/plainte pour le consommateur en cas de facturation erronée d'une durée minimale de 12 mois à partir de la date de réception de la facture concernée.
14. Prévoir la réciprocité en cas de possibilités éventuelles de résiliation sans frais lorsqu'il y a un changement de domicile.
15. Prévoir la possibilité de revoir la consommation estimée et / ou de demander des factures intermédiaires. La décision motivée de révision intervient dans un délai raisonnable après la demande.
16. Ne pas reprendre des clauses qui – en cas de versement de dédommagement par le fournisseur – prévoient une franchise ou plafonnent les montants de façon inéquitable.
17. Prévoir que chaque année une facture finale est dressée sauf si le fournisseur n'a pas reçu les éléments de mesure.
18. Prévoir que le consommateur a mandaté le fournisseur pour exécuter le switch.
19. Prévoir explicitement que le délai dans lequel le fournisseur rembourse le consommateur, lorsque la facture de décompte ou la facture finale présente un montant en faveur de ce dernier, correspond au délai dans lequel le consommateur doit payer les montants dus.

Dans la mesure où le fournisseur ne connaît pas encore le numéro de compte du consommateur, ce délai de remboursement prend cours dès le moment où le fournisseur a été mis au courant du numéro de compte du consommateur.<sup>5</sup>

#### **IV.ii Accès aux conditions générales**

Les fournisseurs veillent à ce que leurs conditions contractuelles générales et / ou particulières puissent être consultées, téléchargées et imprimées *in extenso*, sous la forme la plus récente et la plus actuelle via leur site web commercial.

À cet effet, ils intègrent dans leur site web commercial un renvoi clair et sans équivoque à leurs conditions contractuelles générales et / ou particulières, avec mention de la date de la dernière modification.

Les conditions contractuelles générales et / ou particulières peuvent également être demandées gratuitement et obtenues sur simple demande du consommateur via d'autres techniques de communication comme le téléphone, la poste ou le fax.

---

<sup>5</sup> [ ] point 19 inséré par le 2<sup>ème</sup> avenant du 11 juin 2008  
entrée en vigueur au 15 décembre 2008

## V. Communication au consommateur

1. Les fournisseurs mentionnent, sur toutes les factures d'un fournisseur ou dans un document séparé qui y est joint :
  - la durée du contrat;
    - a. si le consommateur est lié par un contrat à durée déterminée, la date de fin du contrat, le délai de résiliation ainsi que la possibilité de reconduction tacite sont mentionnées explicitement;
    - b. si le consommateur est lié par un contrat à durée indéterminée, le délai de résiliation et la durée minimale éventuelle sont mentionnés, en mentionnant la date de début;
  - le numéro du service clients;
  - la manière de contester les factures;
  - la mention que les conditions générales peuvent être consultées *in extenso* sur le site web;
  - la mention du code EAN.

Cette information est également communiquée au consommateur à sa demande.

2. Sont repris dans le contrat les prix contractés, les paramètres objectifs, l'état des paramètres au début du contrat et le mode de calcul sur base duquel le prix peut évoluer. Le contrat mentionne également le rythme des factures provisoires. Le contrat contient au moins une description claire de la manière d'établir les factures anticipées et si possible leur montant.
3. Toutes les pièces émanant du fournisseur sont datées.
4. Dans le cadre d'une domiciliation, le fournisseur informe le consommateur, éventuellement avec la première facture anticipée, par écrit ou sur un autre support durable, de la périodicité, des dates normales et du montant des paiements. Si un des éléments dépendant du fournisseur change, le consommateur doit en être informé préalablement.
5. Si le contrat prévoit la reconduction tacite, les fournisseurs informent leurs clients par écrit ou sur support durable de la reconduction tacite et de la possibilité de résiliation du contrat. Cette notification se fait au moins 1 mois avant la date fixée dans le contrat pour s'opposer à la reconduction tacite.
6. Si le contrat prévoit un mécanisme d'indexation du prix, la facture finale après relevé du compteur indique la formule de calcul du prix et la manière dont elle a été appliquée au prix. La facture finale contient aussi les relevés du compteur.

7. Les consommateurs peuvent, dans un délai de 12 mois après la facture finale, recevoir gratuitement un document plus détaillé contenant en détail toutes les informations sur la période facturée, les acomptes payés qui sont portés en compte, avec mention de leur date de paiement, les différents composants du prix et le calcul détaillé des mécanismes d'indexation.
8. [Les fournisseurs d'énergie s'engagent à reprendre dans leurs factures toutes les mentions obligatoires sur la base des réglementations européennes, fédérales ou régionales. En outre, ils s'engagent – compte tenu de ces réglementations - à ce que leurs factures soient claires, lisibles, compréhensibles et permettent au consommateur une comparaison aisée des factures.

Afin de réaliser cet objectif:

- ils utilisent le plus possible une terminologie uniforme et simple;
- un glossaire définissant les termes repris sur la facture et spécifiques au secteur est joint à la facture annuelle ; ce glossaire sera disponible en permanence sur le site du fournisseur ; celui-ci adressera gratuitement un exemplaire au client qui lui en fait la demande;
- ils font usage d'une terminologie uniforme en vue de l'indication des redevances, taxes, cotisations et tarifs de réseau légalement imposés;
- ils regroupent sur les factures les données de même nature comme mentionné au chapitre V point 10 ;
- Ils évitent que les mentions libres que le fournisseur décide lui-même de reprendre dans sa facture, par leur contenu, forme, nature ou endroit, mettent en cause les objectifs de clarté, de compréhension et de comparaison.]<sup>6</sup>

9. [Dans la mesure où les fournisseurs d'énergie font usage des termes suivants pour la désignation des redevances, taxes, cotisations et tarifs de réseau légalement imposés, ils les mentionnent comme indiqué ci-dessous :

- Vaste/jaarlijkse vergoeding/ Redevance fixe/annuelle;
  - Enkelvoudige meter/ Compteur monohoraire;
  - Tweevoudige meter/ Compteur bihoraire;
  - Uitsluitend nachtmeter/ Compteur exclusif nuit;
  - Forfaitaire vermindering/ Réduction forfaitaire;
  - Sociaal tarief/ Tarif social;
  - Kosten groene stroom/ Coûts énergie verte;
  - Gratis elektriciteit/ Electricité gratuite;
  - Kosten WKK/ Coûts cogénération;
- 
- Meterhuur/ Location compteur;
  - Distributiekosten/ Coûts de distribution;

---

<sup>6</sup> [ ] point 8 inséré par le 2<sup>ème</sup> avenant du 11 juin 2008  
entrée en vigueur au 15 décembre 2008

- Transportkosten/ Coûts de transport;
- Transmissiekosten/ Coûts de transmission;
  
- Federale bijdrage/Cotisation fédérale;  
 Desgevallend opgesplitst in/ Le cas échéant subdivisé en:
  - werking CREG/ fonctionnement CREG;
  - kosten ombudsdienst/ coûts service médiation;
  - nucleair passief/ passif nucléaire;
  - Kyotofonds/ fonds Kyoto;
  - sociaal fonds (OCMW)/ fonds social (CPAS);
  - beschermde klanten (elektriciteit)/ clients protégés (électricité);
  - overheidsstudies/ études publiques;
- Toeslag beschermde klanten (gas)/ Surcharge clients protégés (gaz) ;
- Bijdrage op de energie/ Cotisation sur l'énergie
- Aansluitingsvergoeding/ Redevance de raccordement;
- Desgevallend wegenisretributie/Le cas échéant redevance de voirie ;
- Openbare dienstverplichtingen/ Obligations de service public.

Au cas où des nouvelles redevances ou surcharges seraient établies, les fournisseurs utiliseront à cet effet des dénominations uniformes.]<sup>7</sup>

10. [Dans la perspective d'une meilleure lisibilité et comparaison réciproque de leurs factures, les fournisseurs d'énergie regroupent les données qu'ils mentionnent sur les factures dans les rubriques suivantes:

Sur la première page :

A. Données relatives au client:

- 1) nom
- 2) adresse de facturation

B. Données relatives au point de fourniture:

- 1) adresse de fourniture
- 2) énergie : fluide concerné
- 3) code(s) EAN correspondant(s)

C. Données relatives au fournisseur:

- 1) généralités:
  - ✚ nom / dénomination sociale
  - ✚ siège social
  - ✚ numéro d'entreprise
- 2) service à la clientèle:
  - ✚ numéro de téléphone et de télécopieur (conformément aux dispositions de l'article 39ter de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur)

---

<sup>7</sup> [ ] point 9 inséré par le 2<sup>ème</sup> avenant du 11 juin 2008  
 entrée en vigueur au 15 décembre 2008

- ✚ adresse postale de correspondance
- ✚ adresse courriel ou url vers le formulaire de plaintes ou le questionnaire sur le site web du fournisseur

D. Données relatives au gestionnaire du réseau de distribution:

- 1) nom / dénomination sociale
- 2) numéro de téléphone en cas de panne d'électricité et/ou odeur de gaz

E. Données relatives à la facture:

1) généralités:

- ✚ date de facturation
- ✚ numéro de facture
- ✚ numéro de client
- ✚ le cas échéant, le numéro de TVA du client

2) montant et date de paiement butoir:

- ✚ le montant total à payer ou le remboursement auquel le consommateur a droit
- ✚ le cas échéant, le montant total des acomptes qui ont été facturés
- ✚ le numéro de compte sur lequel la facture doit être payée ou sur lequel le remboursement sera reversé; si le fournisseur ne dispose pas d'un numéro de compte du consommateur, ce numéro sera demandé
- ✚ la référence à mentionner lors du paiement
- ✚ la date butoir (format xx/xx/xxxx) pour le paiement ou le remboursement
- ✚ les éventuels frais de rappel ou d'administration en cas de paiement tardif
- ✚ le cas échéant, la mention que le paiement s'effectue par domiciliation et la date à laquelle ou à partir de laquelle l'ordre de paiement est présenté à l'organisme financier

Sur les pages suivantes :

A. Le détail des montants facturés en cas de facture de décompte ou facture finale (par type d'énergie):

- 1) Relevé du compteur en début de période et date de relevé
- 2) Relevé du compteur en fin de période et date de relevé
- 3) Numéros de compteurs correspondant
- 4) Éventuellement, la consommation estimée entre la date de relevé et la date de facturation
- 5) La consommation totale facturée pour la période de facturation
- 6) La décomposition des montants facturés pour la période de relevé (voir le nouveau point 9 inséré) subdivisée dans les rubriques suivantes :

✚ Le coût de l'énergie :

sous cette rubrique figurent entre autres :

- les coûts de l'énergie verte lorsqu'ils sont mentionnés séparément

- les coûts cogénération
  - l'énergie gratuite en indiquant le nombre de kWh, le tarif et le montant total à déduire
  - ✚ Les coûts d'utilisation des réseaux
  - ✚ Redevances et surcharges
- 7) Un aperçu détaillé des acomptes portés en compte, leurs montants, date de facturation ou date de paiement

B. Traitement des plaintes :

- 1) le déroulement de la procédure dans la mesure où le consommateur conteste une facture
- 2) les données relatives aux services de médiation pour l'énergie

C. Soldes encore ouverts:

le fournisseur d'énergie qui le souhaite, peut faire mention des soldes encore ouverts

D. Données relatives au contrat:

- 1) L'information précise relative au contrat en cours pour chaque code EAN, telle que prévue au point 1 du présent chapitre: durée, délai de résiliation (ou la date butoir pour la résiliation, ou le délai de résiliation en combinaison avec la date finale, ou la mention qu'il n'y pas de délai de résiliation) et, le cas échéant, la durée minimale et sa date de début, la date de fin du contrat et la possibilité de reconduction tacite
- 2) Le cas échéant le type de produit
- 3) Un URL vers le site web du fournisseur où une explication sur les paramètres d'indexation est disponible
- 4) Un url vers les conditions générales régissant le contrat

E. Diverses mentions (par type d'énergie):

- 1) Consommation historique
- 2) Origine de l'énergie fournie
- 3) Prix moyens pour les clients résidentiels en Belgique (données régulateurs), pour autant qu'ils soient disponibles.]<sup>8</sup>

11. [Les fournisseurs d'énergie s'efforcent d'informer de manière claire mais suffisamment concrète le consommateur au sujet du mode de calcul des acomptes à payer par fluide, à chaque fois qu'ils en adaptent les montants.

Avant chaque adaptation, l'information en la matière est communiquée à temps personnellement au consommateur. Cette information peut être transmise avec la facture ou séparément de celle-ci, elle peut être précisée par des exemples et pour de plus amples détails, il est possible de faire référence au site web. Au consommateur qui en fait la demande par téléphone, télécopieur ou par voie postale, l'information supplémentaire fournie sur le site web doit être fournie gratuitement, sur simple demande, par son fournisseur.]<sup>9</sup>

<sup>8</sup> [ ] point 10 inséré par le 2<sup>ème</sup> avenant du 11 juin 2008  
entrée en vigueur au 15 décembre 2008

<sup>9</sup> [ ] point 11 inséré par le 2<sup>ème</sup> avenant du 11 juin 2008



12. [Les éclaircissements donnés par les fournisseurs sur leur site web en matière d'indexation des prix contiennent au moins :
- 1) une explication générale sur le calcul des prix indexés ;
  - 2) un aperçu de l'état des paramètres durant la période facturée ;
  - 3) les formules d'indexation utilisées ;
  - 4) un exemple concret pour un client fictif.]<sup>10</sup>
13. [Les fournisseurs d'énergie prennent l'engagement de rendre plus accessibles sur leur site web les conditions générales et particulières pour tous les produits.]<sup>11</sup>

## VI. Domiciliation

En matière de domiciliation, les fournisseurs s'engagent à:

1. Reprendre le mandat de domiciliation avec une signature séparée;
2. Limiter la durée du mandat de domiciliation à la durée du contrat, donc y compris le délai nécessaire au traitement et au règlement du décompte final;
3. Respecter un délai de 15 jours calendrier au moins entre la date de réception de la facture et l'exécution de l'ordre de domiciliation. Le troisième jour calendrier après la date de l'envoi est considéré comme la date de réception de la facture.

## VII. Traitement des plaintes

a) traitement de demandes et plaintes:

Les fournisseurs s'engagent à utiliser tous les moyens raisonnables pour améliorer leurs procédures internes d'enregistrement, de traçabilité et de traitement des plaintes de consommateurs individuels, notamment en raccourcissant les temps d'attente, en traitant les plaintes dans un délai raisonnable et en offrant sur leur site web des formulaires de plainte standardisés.

Les fournisseurs s'engagent, dans les 5 jours ouvrables (ou 10 jours ouvrables en cas de contestation d'une facture et en tout cas avant la date limite de paiement), à répondre aux questions et réclamations du consommateur. Dans cette réponse, il est au moins mentionné si la plainte est fondée ou non (y compris la motivation si la plainte n'est pas fondée) ou si elle doit être examinée davantage. Dans ce dernier cas, ils mentionnent la date à laquelle le consommateur recevra la réponse définitive. Lorsque les fournisseurs

---

entrée en vigueur au 15 décembre 2008  
<sup>10</sup> [ ] point 12 inséré par le 2<sup>ème</sup> avenant du 11 juin 2008  
entrée en vigueur au 15 décembre 2008  
<sup>11</sup> [ ] point 13 inséré par le 2<sup>ème</sup> avenant du 11 juin 2008  
entrée en vigueur au 15 décembre 2008

ont besoin d'informations de tiers (par exemple, du gestionnaire de réseau) pour la réponse, ils le communiquent au consommateur, en mentionnant les informations dont ils ont besoin dans ce cas et qui en dispose et ils indiquent dans quel délai suivant la réception de ces informations une réponse sera fournie au consommateur. Les fournisseurs réclament immédiatement les informations aux tiers.

b) contestation de factures

Si la réclamation concernant une facture est fondée ou doit encore être examinée, le recouvrement par le fournisseur des montants en souffrance et contestés est suspendu immédiatement après la réception de la réclamation. La réponse du fournisseur au consommateur le mentionne clairement. Elle indique le montant non contesté et la date à laquelle ce montant doit être payé par le consommateur. En aucune manière, des frais ne peuvent être facturés pour le traitement de réclamations.

## **VIII. Entrée en vigueur et publication**

Les présentes dispositions entrent en vigueur 6 mois après la signature de l'accord et au plus tard le 1<sup>er</sup> mars 2005.

Les fournisseurs veillent à assurer une large publicité de cet accord auprès de leurs clients et prêtent leur collaboration aux initiatives prises par les autorités afin d'informer les consommateurs et de faire connaître au mieux les dispositions de cet accord ainsi que le Code de conduite joint en annexe.

L'implémentation et l'application des dispositions de cet accord seront régulièrement évaluées et, pour la première fois, 6 mois après l'entrée en vigueur de l'accord.

Les ajouts apportés le 9 mars 2006 à l'accord et au code de conduite, entrent en vigueur au plus tard le 1<sup>er</sup> juillet 2006 à l'exception des dispositions complémentaires aux points IV. Conditions générales et V. Communication au consommateur qui entrent en vigueur le 1<sup>er</sup> septembre 2006.

Les ajouts apportés le 11 juin 2008 à l'accord (point 19 du chapitre IV. « conditions générales » et points 8 à 13 du chapitre V. « communication au consommateur » entrent en vigueur au plus tard le 15 décembre 2008.

**EBEM**

Stijn Lenaerts  
Directeur

**NUON Belgium NV**

Roberte Kesteman  
Corporate Financial Officer

**ESSENT Belgium NV**

Benéman BVBA  
Administrateur délégué  
Représentant permanent  
André Jurres

**SPE NV**

Luc Sterckx  
Représentant permanent de K.E.M.P.  
NV, CEO SPE

**WASE WIND cvba**

Jef Verstraeten  
Administrateur délégué

**ELECTRABEL Customer Solutions NV**

Sophie Dutordoir  
Administrateur délégué

**ECOPOWER CVBA**

Jim Williame  
Président du Conseil d'Administration

**LAMPIRIS NV**

Bruno Vanderschueren

## **Code de conduite pour la “vente en dehors de l’entreprise” et la “vente à distance”**

Ce Code de conduite constitue un complément aux dispositions réglementaires relatives à la “vente à distance” et la “vente en dehors de l’entreprise” de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l’information et la protection du consommateur.

Ce Code de conduite s’applique aux fournisseurs et aux agents commerciaux désignés par les fournisseurs, à leurs préposés et à tous les tiers éventuels associés à la “vente à distance” ou à la “vente en dehors de l’entreprise” d’électricité ou de gaz naturel (ci-après: fournisseurs et vendeurs).

Les fournisseurs veillent à ce que ce code de conduite soit respecté par leurs vendeurs indépendants et prennent les mesures nécessaires à cet effet.

### **I. Dispositions générales**

1. Les fournisseurs et les vendeurs respectent la volonté des consommateurs qui signalent ne pas vouloir recevoir de publicité.
2. Les fournisseurs et les agents commerciaux ne prennent des contacts avec le consommateur qu’à des moments raisonnables. Cependant, il est clair que le concept de ‘raisonnable’ peut varier en fonction des endroits et des différents types de ménages.

Les fournisseurs et les agents commerciaux ne contactent le consommateur que dans les plages horaires définies par la législation concernée, et en aucun cas avant 9h ou après 20h.

3. Les fournisseurs et les agents commerciaux n’abusent pas de la faiblesse du consommateur. Il est ainsi interdit d’offrir ou de conclure des contrats avec des consommateurs qui manifestement ne sont pas capables de juger la portée du contrat proposé. Ils se comportent de manière particulièrement réservée vis-à-vis des personnes âgées, moins valides et défavorisées.
4. Il incombe aux fournisseurs et aux agents commerciaux de faire connaître, dès la prise de contact, le fournisseur qu’ils représentent, ainsi que leur but et, le cas échéant, leur identité.
5. Les fournisseurs et les agents commerciaux mettent immédiatement fin à la conversation et / ou quittent immédiatement l’immeuble sur simple demande du consommateur. Les vendeurs mettent volontairement fin à la conversation avec le consommateur si celui-ci fait clairement savoir que le contact dérange ou que le contact est non-souhaité ou inapproprié.
6. Lors de la négociation d’un contrat de fourniture, le fournisseur et l’agent commercial s’informent sur l’existence du contrat en cours, sur la durée de celui-ci et sur les délais de résiliation applicables. Le fournisseur et l’agent commercial

- informent le consommateur sur les conséquences éventuelles de la situation qui se produira lorsqu'il y a encore un contrat en cours avec un autre fournisseur et sur la manière dont se déroulera le changement de fournisseur.
7. Les fournisseurs et les agents commerciaux doivent à tout moment éviter que le consommateur puisse mal comprendre l'information transmise ou qu'il se fasse des idées erronées, surtout à propos d'économies éventuelles.
  8. Les fournisseurs et les agents commerciaux veillent à ce que le consommateur ait bien compris:
    - qu'il a signé un contrat ou qu'il a consenti à changer de fournisseur d'énergie;
    - avec quel fournisseur il a conclu un nouveau contrat;
    - quel est le prix tout compris appliqué correspondant à son approvisionnement en énergie;
    - à partir de quelle date prévue le nouveau contrat prend cours;
    - qu'il dispose d'un droit d'annulation pendant au moins 7 jours ouvrables<sup>1</sup> en cas de vente à distance ou 14 jours ouvrables en cas de vente au consommateur conclue en dehors de l'entreprise du vendeur et qu'il connaît les démarches à faire afin d'annuler son contrat;
    - qu'il a marqué son accord sur une cessation ou une résiliation prématurée de son contrat ;
    - quelles sont les conséquences d'une cessation ou d'une résiliation prématurée du contrat.
  9. Les fournisseurs et les agents commerciaux veillent à n'inciter à aucun moment le consommateur à mettre prématurément fin à son contrat en cours et à ne pas abuser du délai de résiliation octroyé au consommateur.

---

<sup>1</sup> Jours ouvrables : l'ensemble des jours calendrier, à l'exclusion des dimanches et jours fériés légaux. Si le délai exprimé en jours ouvrables expire un samedi, il est prolongé jusqu'au jour ouvrable suivant.

## **II. Les ventes au consommateur conclues en dehors de l'entreprise du vendeur<sup>2</sup>**

### **a) Dispositions générales:**

Les ventes au consommateur conclues en dehors de l'entreprise du vendeur doivent faire l'objet d'un contrat écrit et signé. Le vendeur transmet au consommateur un exemplaire original du contrat signé par les deux parties.

Le fournisseur confirme ensuite le contrat par une lettre adressée personnellement au consommateur.

La confirmation mentionne de manière claire et intelligible:

- la date et le lieu de conclusion du contrat,
- le prix à payer et le mode de paiement,
- la durée du contrat,
- le code EAN<sup>3</sup>,
- la date prévue du switch,
- les données de contact si le consommateur a une réclamation,
- la possibilité et le mode de renonciation.

La confirmation contient également une copie du contrat signé par le fournisseur, y compris les conditions générales et les éventuelles conditions particulières. Le consommateur peut recevoir sur simple demande une copie du contrat signé par lui.

Le consommateur a le droit de renoncer au contrat dans les 14 jours ouvrables suivant la réception de la confirmation du fournisseur.

### **b) Pratiques du commerce:**

- 1.** Les fournisseurs et les vendeurs présentent spontanément, dès le premier contact, une preuve de légitimation qui indique clairement le nom du fournisseur, le nom de l'agent commercial et sa photo ainsi que la date d'expiration de la carte. Les agents commerciaux ne peuvent pas dissimuler la raison de leur visite. Ils mentionnent expressément au début de leur conversation pour quel fournisseur ils travaillent.
- 2.** Les vendeurs disposent d'une carte de commerce ambulant conformément à la loi sur les activités ambulantes et ses arrêtés d'exécution.

---

<sup>2</sup> On entend par ventes au consommateur conclues en dehors de l'entreprise du vendeur, toutes les pratiques de vente qui n'ont pas lieu au bureau, au siège ou dans un magasin du fournisseur ou de son préposé ou revendeur ou qui n'ont pas lieu à distance. En font notamment partie, les ventes de porte à porte, les ventes sur la voie publique ou privée, les ventes dans le magasin d'autres vendeurs, les ventes lors des foires, salons et expositions, les ventes dans des salles privées ou publiques n'appartenant pas au fournisseur, ...

<sup>3</sup> Pour autant que celui-ci puisse être fourni par le gestionnaire du réseau de distribution à la demande du nouveau fournisseur.

3. Les coordonnées (nom du vendeur et du fournisseur – numéro de téléphone) du fournisseur et du vendeur sont transmises automatiquement et par écrit au consommateur dès le début de la conversation.
4. Les fournisseurs et les vendeurs sont tenus d'utiliser des cartes de tarifs actuelles pour la région concernée du réseau de distribution, si la connexion aux points de contact interactifs est impossible.
5. Les fournisseurs et les vendeurs remettent au consommateur en toutes circonstances les documents suivants:
  - un exemplaire du contrat avec les conditions générales et particulières, rempli de façon détaillée et lisible par le vendeur, avec la mention claire du droit de renonciation à l'achat dans un délai de 14 jours ouvrables après la réception de la confirmation par le fournisseur du contrat;
  - un aperçu du prix applicable au contrat de fourniture conclu, et si le prix est soumis à révision, la formule d'indexation et les paramètres les plus récents;
  - les coordonnées de contact en cas de plainte du consommateur.

c) Dispositions contractuelles:

1. Les fournisseurs rédigent leurs formulaires de contrats de sorte que la nature et la portée du document soit claire pour la personne qui le signe. La nature et la portée du document ainsi que le fait qu'il en résulte un contrat sont précisées dans le titre et à proximité immédiate de l'endroit où le consommateur doit signer.
2. Les vendeurs mentionnent que le fournisseur doit confirmer le contrat par écrit au moyen d'une lettre adressée personnellement au consommateur.
3. Les fournisseurs prévoient un délai de réflexion d'au moins 14 jours ouvrables pour le consommateur.

Le consommateur ne peut renoncer en aucune façon à ce délai de réflexion.

Ce délai de réflexion s'applique également lorsque le vendeur a été invité à l'initiative du consommateur.

### **III. Vente à distance**

a) Dispositions générales:

1. Lors de toute offre et de toute démarche de vente à distance:
  - les fournisseurs mentionnent explicitement qu'il s'agit d'une offre de contrat;

- les fournisseurs et les personnes qui contactent le consommateur en tant que représentants des fournisseurs ne peuvent pas dissimuler la raison du contact;
  - les fournisseurs et la personne (les personnes) qui contacte(nt) pour ceux-ci les consommateurs sont tenus d'utiliser les tarifs corrects pour la région concernée du réseau de distribution.
2. Les fournisseurs rédigent leur offre de vente à distance, ainsi que les différentes étapes de la vente à distance, de telle sorte que la nature et la portée du document ainsi que le fait qu'il débouche sur un contrat contraignant, soient clairs aux yeux de la personne qui accepterait cette offre. Le fait que ce document débouche sur un contrat contraignant est explicité au moment où le consommateur doit accepter l'offre.
3. Dans la confirmation écrite ou dans la confirmation sur un autre support durable qui suit la conclusion d'un contrat à distance, il est renvoyé explicitement au contrat conclu avec le client et au consentement accordé par ce dernier. La confirmation mentionne le numéro d'enregistrement du contrat. Ce contrat est transmis sans délai par le fournisseur au consommateur après la conclusion de la vente à distance. Il comprend en toutes circonstances les éléments suivants:
- un exemplaire des conditions générales et particulières;
  - les coordonnées de contact en cas de plainte du client ;
4. Les fournisseurs prévoient d'accorder au consommateur un délai de réflexion d'au moins 12 jours ouvrables, qui commence à courir après l'envoi de la confirmation du contrat, à l'exception de ce qui est prévu au point b), dernier alinéa. La confirmation écrite ou la confirmation sur un autre support durable fait mention explicite de ce délai de réflexion pour le consommateur et du fait qu'il ne peut en aucune façon être renoncé unilatéralement à ce droit.

b) Dispositions particulières en cas de vente par téléphone:

Sans préjudice des dispositions de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur, le fournisseur confirme le contrat par une lettre adressée personnellement au consommateur.

La confirmation mentionne, sans préjudice des dispositions de la loi sur les pratiques du commerce, de manière claire et intelligible:

- la date et la manière de conclure le contrat,
- le prix à payer et le mode de paiement,
- la durée du contrat,
- la mention du code EAN<sup>4</sup>,

---

<sup>4</sup> Pour autant que celui-ci puisse être fourni par le gestionnaire du réseau de distribution à la demande du nouveau fournisseur.



- la date prévue du switch,
- les données de contact si le consommateur a une réclamation,
- la possibilité et le mode de renonciation.

La confirmation contient également un exemplaire du contrat signé par le fournisseur, y compris les conditions générales et les éventuelles conditions particulières.

Le consommateur doit confirmer ce contrat expressément et par écrit. Le passage à un autre fournisseur ou le changement de contrat chez le même fournisseur, sauf si la durée initiale et les conditions essentielles ne changent pas (à l'exception d'une diminution de prix), sans la confirmation fournie de façon écrite par le consommateur sont interdits. L'objet de l'autorisation doit être fixé avec précision. La confirmation écrite du consommateur peut être transmise au fournisseur via la poste, e-mail, fax ou tout autre support durable. Le contrat n'est contraignant et le switch ne peut se faire qu'après la confirmation écrite et après l'expiration du délai de renonciation de 7 jours ouvrables qui commence à courir après la confirmation écrite du consommateur concernant le contrat.

#### **IV. Sanctions.**

Sans préjudice des sanctions prévues dans les différentes lois et arrêtés d'exécution et de toutes les autres formes de dédommagement, toute infraction aux dispositions de l'accord et du code de conduite, à constater par la Direction générale Contrôle et Médiation en rapport avec la vente conclue en dehors de l'entreprise du vendeur et une vente par téléphone, donne lieu:

- au remboursement immédiat au consommateur de toutes les factures qu'il a payées. En outre, aucune consommation ne lui est plus facturée
- au rétablissement immédiat du consommateur dans son ancienne relation contractuelle. L'ancien fournisseur reprend le consommateur gratuitement, aussi rapidement que les possibilités techniques le permettent.