



**AVIS**

**CCE 2022-1550**

**Vente en porte-à-porte de contrats énergétiques**

**CCE**  
Conseil Central de l'Economie  
Centrale Raad voor het Bedrijfsleven  
**CRB**





**Avis**  
**Vente en porte-à-porte de contrats énergétiques**

**Bruxelles**  
**20.06.2022**

## Saisine

Par lettre du 20 avril 2022, le Vice-Premier ministre et ministre de l'Économie et du Travail, M. Pierre-Yves Dermagne, a adressé une demande d'avis à la Commission consultative spéciale Consommation sur un éventuel projet d'arrêté royal relatif à la vente en porte-à-porte de contrats de gaz et d'électricité. L'avis doit être rendu le 1<sup>er</sup> juin 2022 au plus tard.

La sous-commission Pratiques du commerce, qui a été chargée de préparer un projet d'avis, s'est réunie, sous la présidence de M. Reinhard Steennot, les 24 mai et 1 juin 2022. Ont participé aux travaux : mesdames Bonte (Febeg), Debaes (FEB, rapporteur) et Van Overbeke (AB-REOC, rapporteur) et messieurs Boghaert (CGSLB), De Coster (Comeos), Greuse (CSC) et November (Test-Achats).

La sous-commission a également pu faire appel à la collaboration experte de M. Van der Gracht (Cellule stratégique Économie) et mesdames Tran et Depauw (représentantes du SPF Économie).

Après un vote à distance, conformément au règlement d'ordre intérieur de la CCS Consommation, le projet d'avis a été approuvé à l'unanimité le 20 juin 2022 par l'assemblée plénière, sous la présidence de M. Reinhard Steennot.

## Introduction

L'éventuel projet d'arrêté royal, qui est soumis pour avis, vise à améliorer la réglementation relative à la vente en porte-à-porte de contrats de gaz et d'électricité.

La vente porte-à-porte est une forme de vente hors établissement. Le régime légal applicable à ce type spécifique de contrats est défini dans le livre VI « Les pratiques du marché et la protection du consommateur » du Code de droit économique<sup>1</sup> (CDE). Ces règles sont le fruit de la transposition en droit belge de la directive droits des consommateurs<sup>2</sup>. Cette directive, qui ne permet d'interdire la pratique de la vente en porte-à-porte, confère une protection supplémentaire au consommateur dans le cas d'une vente en porte-à-porte, notamment en lui accordant un droit de rétractation légal.

L'interdiction des pratiques commerciales déloyales reste par ailleurs en vigueur<sup>3</sup>. Le consommateur est protégé contre les pratiques commerciales déloyales grâce à cette interdiction qui prévoit, entre autres, des listes noires de pratiques commerciales déloyales (pratiques commerciales trompeuses et agressives). Sur ce plan-là aussi, la législation belge est le fruit de la transposition d'une directive européenne, à savoir de la directive sur les pratiques commerciales déloyales<sup>4</sup>.

Les directives susmentionnées sont des directives d'harmonisation maximale, ce qui implique que le législateur belge ne peut pas prendre des mesures plus restrictives.

---

<sup>1</sup> Articles VI.64 – VI73 du CDE.

<sup>2</sup> [Directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs, modifiant la Directive 93/13/CEE du Conseil et la Directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la Directive 85/577/CEE du Conseil et la Directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil.](#)

<sup>3</sup> Articles VI.93 et suivants du CDE.

<sup>4</sup> [Directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil du 11 mai 2005 relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur et modifiant la directive 84/450/CEE du Conseil et les directives 97/7/CE, 98/27/CE et 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil et le règlement \(CE\) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil.](#)

L'éventuel projet d'arrêté royal relatif à la vente en porte-à-porte de contrats de gaz et d'électricité est lié à la transposition de la directive Omnibus, sur laquelle la CCS Consommation a déjà rendu deux avis<sup>5</sup>. La directive Omnibus<sup>6</sup>, qui est aussi une directive d'harmonisation maximale, modifie la directive droits des consommateurs et la directive sur les pratiques commerciales déloyales. Elle laisse entre autres aux États membres la possibilité d'adopter, en ce qui concerne les contrats hors établissement, comme les ventes en porte-à-porte, « *des dispositions visant à protéger les intérêts légitimes des consommateurs face aux pratiques commerciales ou de vente agressives ou trompeuses s'inscrivant dans le cadre de visites non sollicitées d'un professionnel au domicile d'un consommateur ou d'excursions commerciales organisées par un professionnel qui ont pour but ou pour effet de promouvoir ou de vendre des produits aux consommateurs. De telles dispositions doivent être proportionnées, non discriminatoires et justifiées par des motifs liés à la protection des consommateurs*<sup>7</sup>. » Cette disposition s'inscrit dans la directive sur les pratiques commerciales déloyales.

Par conséquent, aucun secteur ne peut faire l'objet d'une interdiction générale de vente en porte-à-porte. Par conséquent, des mesures peuvent être prises uniquement pour lutter contre certaines pratiques qui se sont avérées agressives ou trompeuses. Le considérant (55) de la directive Omnibus stipule : « *Ces dispositions doivent être proportionnées et non discriminatoires et ne doivent pas interdire ces circuits de vente en tant que tels. Les dispositions nationales adoptées par les États membres pourraient, par exemple, fixer les horaires pendant lesquels les visites au domicile des consommateurs ne sont autorisées que sur demande expresse, ou interdire de telles visites lorsque le consommateur a clairement indiqué qu'elles n'étaient pas acceptables ou encore prescrire les modalités de paiement.* »

Dans son rapport d'activité 2021<sup>8</sup>, le Médiateur de l'énergie pointait des plaintes relatives aux ventes en porte-à-porte et faisait quelques recommandations au gouvernement. Lors des débats à la Chambre qui concernaient le projet de loi transposant la directive Omnibus, des parlementaires de l'opposition comme de la majorité ont appelé le gouvernement à prendre des mesures par rapport aux ventes en porte-à-porte de contrats de gaz et d'électricité<sup>9</sup>.

Le ministre de l'Économie, M. Dermagne, en concertation avec la ministre de l'Énergie, Mme Van der Straeten, et la secrétaire d'État à la Protection des consommateurs, Mme De Bleeker, a par conséquent adressé une demande d'avis à la CCS Consommation, sur une série de pistes possibles pour mieux régler la vente en porte-à-porte de contrats de gaz et d'électricité. L'une des pistes consiste à allonger le délai de rétractation de 14 jours à 30 jours. Cela pourrait être combiné à un système d'*opt-in* au moyen d'un autocollant indiquant « OUI à la vente en porte-à-porte de contrats de gaz et d'électricité » que les consommateurs peuvent ou non coller sur leur boîte aux lettres.

Une seconde piste serait de combiner l'allongement susmentionné du délai de rétractation de 14 jours à 30 jours avec l'instauration d'une obligation pour les entreprises qui ont « vendu » en porte-à-porte un contrat d'électricité ou de gaz de faire valider ce contrat par le consommateur au terme d'une période de réflexion de 14 jours. Il convient de préciser que, lors la première visite, il ne s'agit pas encore d'un contrat mais plutôt d'une offre qui ne serait alors convertie en contrat qu'après 14 jours.

---

<sup>5</sup> [CCE 2020-1320 Modernisation des droits des consommateurs \(transposition directive « Omnibus »](#) et [CCE 2021-2500 Modernisation des droits des consommateurs \(directive « Omnibus »\)](#)

<sup>6</sup> [Directive \(UE\) 2019/2161 du Parlement européen et du Conseil modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et les directives 98/6/CE, 2005/29/CE et 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne une meilleure application et une modernisation des règles de l'Union en matière de protection des consommateurs.](#)

<sup>7</sup> Article 3.2 de la directive Omnibus.

<sup>8</sup> [Rapport d'activités 2021 | Service de médiation de l'Énergie.](#)

<sup>9</sup> Voir, entre autres, [ce lien-ci](#) et [ce lien-là](#).

Enfin, il y a la piste de l'interdiction d'exécuter le contrat déjà pendant le délai de rétractation, de sorte que le consommateur puisse se rétracter sans subir d'inconvénients du fait que le contrat est déjà en cours. La législation<sup>10</sup> prévoit actuellement que, dans le cadre des ventes hors établissement, un contrat de services peut commencer immédiatement mais que le consommateur doit alors payer au prorata pour la partie du mois où le contrat est déjà en cours, au cas où il exercerait encore son droit de rétraction.

## AVIS

### 1. Reconnaissance et traitement des problèmes constatés

La CCS Consommation constate, entre autres, sur la base des rapports d'activités annuels du Service de médiation de l'Énergie, qu'il y a, en matière de vente en porte-à-porte de contrats de gaz et d'électricité, des plaintes en lien avec des pratiques commerciales déloyales (trompeuses et/ou agressives) vis-à-vis des consommateurs<sup>11</sup>. La CCS Consommation note que, sur la base du rapport d'activités du Service de médiation de l'Énergie, il est difficile de disposer de données concrètes sur l'ampleur de ces problèmes car les plaintes concernant les ventes en porte-à-porte font partie d'une catégorie plus large de plaintes concernant les pratiques de vente et pratiques commerciales. Au sein de cette vaste catégorie, on dénombre de nombreuses autres sortes de plaintes, comme des plaintes relatives à l'information précontractuelle, à la publicité, ou au respect des conditions contractuelles. La CCS Consommation estime qu'il serait indiqué de prévoir, si possible, une sous-division supplémentaire des plaintes de la catégorie « pratiques de vente et de marché » dans les futurs rapports d'activité du Service de médiation Énergie, afin de pouvoir davantage déterminer l'ampleur de la problématique.

Chaque plainte est une plainte de trop. Toutefois, la CCS Consommation attire l'attention sur le grand nombre de changements de fournisseur réussis via ce canal de vente. La ventes en porte-à-porte constitue un canal de vente auquel recourent de nombreux secteurs différents, y compris celui de l'énergie. La vente en porte-à-porte contribue à un *switching rate* élevé en Belgique et permet d'atteindre des personnes qui, autrement, ne pourraient pas participer au marché libre de l'énergie. Le Service de médiation de l'Énergie souligne la part importante de fournisseurs d'énergie qui recherchent activement de nouveaux clients via la vente hors établissement ou la vente à distance<sup>12</sup>.

Néanmoins, la CCS Consommation reconnaît que, dans la pratique, certaines ventes en porte-à-porte enfreignent effectivement les règles de protection des consommateurs inscrites dans le Code de droit économique (ci-après dénommé CDE) et ne respectent pas l'accord « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz » (ci-après dénommé « Accord protégeant le consommateur »), et qu'il est par conséquent nécessaire d'y apporter une réponse concrète. C'est d'autant plus vrai lorsqu'il s'agit de vente en porte-à-porte vis-à-vis des consommateurs les plus vulnérables, comme les personnes âgées et les personnes défavorisées.

Outre les initiatives et propositions examinées plus en détail dans le présent avis, la CCS Consommation souligne qu'elle est aussi prête participer de manière constructive à la recherche de solutions dans le futur.

---

<sup>10</sup> Article VI.71, § 3 CDE.

<sup>11</sup> À titre d'exemple, les signalements reçus par le Service de médiation portent sur la non-exécution d'une simulation de prix, la non-réception d'un exemplaire durable de la simulation de prix (voir exemple), ou concernaient des consommateurs qui pensaient avoir seulement reçu une proposition de contrat mais avaient en réalité conclu un contrat avec le fournisseur d'énergie. (voir par exemple [https://www.mediateurenergie.be/sites/default/files/content/download/files/ombudsdienst\\_energie\\_jaarverslag\\_2020\\_fr.pdf](https://www.mediateurenergie.be/sites/default/files/content/download/files/ombudsdienst_energie_jaarverslag_2020_fr.pdf)).

<sup>12</sup> Rapport d'activités 2021 du Service de médiation de l'Énergie, p. 27.

## 2. Protection prévue par l'Accord protégeant le consommateur

La CCS Consommation note qu'au-delà des dispositions en matière de contrats hors établissement et des dispositions en matière de pratiques commerciales déloyales inscrites dans le CDE, des dispositions visant à protéger les consommateurs sont aussi inscrites dans l'Accord protégeant le consommateur. L'Accord protégeant le consommateur, qui est contraignant uniquement pour les parties signataires, constitue une forme d'autorégulation (soft law) en complément de la législation en vigueur. L'Accord protégeant le consommateur a été signé par une grande majorité des fournisseurs d'énergie.

À la suite de la révision de l'Accord protégeant le consommateur en juin 2018, une série de mesures supplémentaires ont été imposées, entre autres en ce qui concerne la vente en porte-à-porte :

Les fournisseurs doivent prévoir contractuellement que leurs vendeurs sont également liés par l'Accord protégeant le consommateur<sup>13</sup>;

Les fournisseurs doivent s'efforcer à fournir à leurs vendeurs la formation et l'aide nécessaires<sup>14</sup>;

Au début du contact, le vendeur doit se présenter de manière transparente et identifier le fournisseur pour lequel il agit<sup>15</sup>;

En ce qui concerne les simulations de prix durant le contact, il est stipulé que la simulation de prix doit être calculée sur la base de la consommation réelle (ou d'un type de client si la consommation réelle n'est pas connue). Par ailleurs, une trace de cette simulation de prix doit être laissée au consommateur (au plus tard dans les 5 jours ouvrables qui suivent le contact)<sup>16</sup>;

Le fournisseur doit indiquer clairement que le consommateur a la possibilité de se rétracter dans un délai de 14 jours calendrier après la confirmation écrite du contrat par le fournisseur<sup>17</sup>;

L'Accord protégeant le consommateur prévoit également une série de sanctions. Ainsi, toute infraction à ses dispositions est considérée comme une pratique commerciale déloyale<sup>18</sup>. En particulier pour les contrats hors établissement (comme en vente porte-à-porte) et conclus par téléphone, toute infraction que constate l'Inspection économique donne aussi lieu :

- au remboursement immédiat au consommateur de toutes les factures qu'il a payées ;
- au rétablissement immédiat du consommateur dans son ancienne relation contractuelle.

L'ancien fournisseur d'énergie reprend le consommateur gratuitement, aussi rapidement que les possibilités techniques le permettent. Le fournisseur d'énergie ne sera redevable d'aucun dédommagement pour les problèmes techniques ou les actes dont des tiers sont responsables<sup>19</sup>.

La CCS Consommation reconnaît la valeur ajoutée de l'Accord protégeant le consommateur, qui offre déjà un haut degré de protection aux consommateurs. Elle demande que des efforts supplémentaires soient consentis pour encourager les fournisseurs d'énergie qui n'ont pas signé l'Accord protégeant le consommateur à s'y rallier. La CCS Consommation souligne en outre la nécessité de renforcer la mise en œuvre de l'Accord protégeant le consommateur. Dans la pratique, les dispositions de l'Accord protégeant le consommateur ne semblent pas toujours être respectées rigoureusement par les fournisseurs d'énergie qui ont signé l'accord.

---

<sup>13</sup> Accord protégeant le consommateur, p. 3.

<sup>14</sup> Accord protégeant le consommateur, p. 4.

<sup>15</sup> Accord protégeant le consommateur, p. 7 -8.

<sup>16</sup> Accord protégeant le consommateur, p. 8.

<sup>17</sup> Accord protégeant le consommateur, p. 8.

<sup>18</sup> Accord protégeant le consommateur, p. 3.

<sup>19</sup> Accord protégeant le consommateur, p. 9 -10.

La CCS Consommation constate également qu'il n'est pas évident pour le consommateur de savoir quels fournisseurs d'énergie se sont ralliés à l'Accord protégeant consommateur, lesquels ne s'y sont pas ralliés, ainsi que la différence en matière de protection des consommateurs, c'est-à-dire la protection supplémentaire dont il jouit, en vertu de l'Accord protégeant consommateur, en regard de ses droits légaux. Il faut miser davantage sur la sensibilisation du consommateur à cet égard.

Vu cette confusion possible dans le chef du consommateur, et indépendamment de tout régime légal supplémentaire potentiel, il faudra davantage de cohérence avec les dispositions de l'Accord protégeant le consommateur lors de l'introduction des éventuelles nouvelles dispositions légales. Il faut ainsi tenir compte du fait que, dans le cadre l'Accord protégeant consommation, le délai de rétractation commence à courir 14 jours après la réception de la confirmation par le fournisseur d'énergie du contrat. De manière générale, la CCS Consommation estime qu'il est nécessaire de se livrer à un exercice de fond afin de déterminer quelles dispositions de l'Accord protégeant le consommateur doivent faire l'objet d'une insertion dans la législation, sans que cette insertion ne soit contraire aux directives européennes en la matière. La CCS Consommation soutient ainsi l'initiative des ministres et secrétaires d'État compétents en vue de parvenir à une version revue de l'Accord protégeant le consommateur basée sur l'évaluation dudit Accord et de modifier légalement une série de points spécifiques de l'Accord protégeant le consommateur<sup>20</sup>. La CCS Consommation se dit disposée à prêter son concours à cet effet.

La CCS Consommation évoque, purement à titre d'exemple, la reprise dans la législation de la disposition de l'Accord protégeant le consommateur selon laquelle les fournisseurs d'énergie et les tiers auxquels ils font appel, ne peuvent en aucun cas contacter le consommateur avant 9 heures et après 20 heures. Le considérant 55 de la directive Omnibus précise en effet que les dispositions nationales définies par les États membres peuvent également préciser les horaires pendant lesquels les visites au domicile des consommateurs ne sont autorisées que sur demande expresse. La CCS Consommation se demande dans quelle mesure ces horaires (pas de visite non sollicitée avant 9 heures et après 20 heures) s'appliquent aussi pendant le week-end. L'Accord protégeant le consommateur ne précise pas cela.

### **3. Initiatives supplémentaires du secteur**

La CCS Consommation note que le secteur est prêt à investir dans la qualité des ventes en porte-à-porte. La satisfaction client est une priorité pour le secteur. De son côté, le secteur prenait, déjà à la fin du mois de février 2022, proactivement l'initiative supplémentaire d'obliger les fournisseurs d'énergie à travailler avec des vendeurs certifiés. En effet, cela permettrait de s'attaquer aux « rotations » de partenaires ou de vendeurs, dont le comportement n'est pas conforme, entre les fournisseurs d'énergie qui, pour leur part, n'ont pas ou ne peuvent pas avoir connaissance des pratiques abusives professionnelles antérieures des partenaires/vendeurs concernés.

Le secteur envisage donc d'annexer, à l'Accord protégeant le consommateur, un code de conduite uniforme fixant des règles de conduite uniformes pour les fournisseurs qui s'engagent à travailler uniquement avec des vendeurs disposant d'un label de qualité. L'objectif de ce code de conduite uniforme est d'améliorer l'intégrité et la qualité de la vente directe aux particuliers et de prévenir les abus et les fraudes en améliorant la qualité des contrôles. Les contrôles et les règles pourraient être appliqués de manière uniforme.

---

<sup>20</sup> Voir, entre autres, la note de politique générale Énergie de la ministre Van der Straeten : <https://www.dekamer.be/doc/FLWB/pdf/55/2294/55K2294007.pdf>, p. 24, et la déclaration de politique sur le budget et la protection des consommateurs du secrétaire d'État De Bleeker : P. 19.

Les éléments de ce code de conduite uniforme pourraient, par exemple, être :

- Les fournisseurs d'énergie s'engagent à travailler uniquement avec des vendeurs officiellement certifiés. Le certificat est délivré par un organisme de certification indépendant ;
- Les vendeurs doivent avoir suivi une formation standardisée et avoir réussi l'examen dans les deux semaines qui suivent, avant de recevoir le certificat. Celui-ci doit être renouvelé tous les deux ans ;
- Avant de pouvoir se consacrer à la vente, un vendeur doit être en possession du certificat officiel délivré par l'organisme de certification et d'un badge délivré par le fournisseur d'énergie après l'attribution du certificat. Le badge vise à s'identifier vis-à-vis du consommateur ;
- Afin de traiter les plaintes le plus efficacement possible, une procédure spéciale de traitement des plaintes est établie dans le cadre de laquelle les plaintes sont classées en différentes catégories associées à des sanctions appropriées. Il s'agit donc l'introduction d'une procédure uniforme de plaintes associées à des sanctions. Les vendeurs peuvent perdre leur certificat.
- On mise en outre sur le renforcement des contrôles de qualité internes relatifs à l'intégrité des ventes et il est prévu d'accorder une attention particulière aux clients résidentiels les plus faibles.

Selon le secteur, inscrire dans la législation que les fournisseurs d'énergie sont tenus de travailler uniquement avec des vendeurs certifiés à cet effet (révisable tous les deux ans) par un organisme de certification reconnu serait aussi une bonne chose.

Indépendamment de toute opinion relative à tout autre régime (légal) supplémentaire formulée dans la suite du présent avis, la CCS Consommation estime que poursuivre l'élaboration de cette proposition constitue une bonne chose. Cependant, la CCS Consommation souligne la nécessité de vérifier la faisabilité juridique de la proposition, et en particulier sa compatibilité avec la libre circulation des services.

#### **4. Le tarif social**

La CCS Consommation note que les consommateurs bénéficiant d'un tarif social ne bénéficient d'absolument aucun avantage en cas de passage chez autre fournisseur d'énergie. Le consommateur qui, en Région wallonne, jouit du statut de « client protégé conjoncturel »<sup>21</sup> et est alimenté pendant un an par le gestionnaire de réseau de distribution risque de perdre son droit à ce tarif social s'il accepte une offre commerciale.

Vu le constat ci-dessus, la CCS Consommation estime nécessaire que le vendeur joue un rôle plus actif par rapport au tarif social et demande lui-même au consommateur clairement s'il bénéficie ou non d'un tarif social. Si c'est le cas, le vendeur est tenu de communiquer au consommateur que celui-ci n'obtient aucun avantage en cas de changement de fournisseur d'énergie et il doit dès lors quitter les lieux. La CCS Consommation demande explicitement que cela soit repris dans l'Accord protégeant le consommateur ainsi que dans la législation.

La CCS Consommation demandent qu'il soit imposé aux démarcheurs qui remettent une offre de contrat à un consommateur de remettre également, avec cette offre, une feuille d'informations relative au tarif social. Ainsi, le ménage pourra obtenir les informations adéquates, (re)vérifier s'il bénéficie ou non du tarif social et, le cas échéant, rompre le contrat durant la période d'attente voire durant la période de rétractation.

---

<sup>21</sup> [14/10/2020 : Nouveau : Le client protégé conjoncturel en électricité et gaz – Site énergie du Service public de Wallonie](#)

## 5. Placement d'un autocollant

La CCS Consommation constate que l'une des options envisagées pour résoudre les problèmes liés à la vente en porte-à-porte de contrats d'énergie consiste à prévoir un système d' « opt-in » au moyen d'un autocollant « OUI à la vente porte-à-porte de contrats de gaz et d'électricité », que les consommateurs peuvent coller ou non à leur boîte aux lettres.

La CCS Consommation considère qu'un tel autocollant comporte un certain nombre d'inconvénients. En effet, des problèmes de preuve nécessaire peuvent survenir dans la pratique : par exemple, dans quelle mesure l'autocollant avait-il déjà été placé avant l'arrivée du vendeur ? De plus, il devient encore plus difficile pour le consommateur ou l'Inspection économique, dans ce cas-là, de prouver d'éventuelles pratiques commerciales déloyales puisque le consommateur indique à l'avance, à l'aide de cet autocollant, qu'il souhaite recevoir une telle visite. Il sera par exemple plus difficile de prouver la pratique commerciale agressive qui consiste à visiter le consommateur à la maison et à ignorer sa demande de quitter les lieux ou de ne pas revenir. De surcroît, un tel autocollant peut également susciter la confusion tant chez les vendeurs que chez les consommateurs, étant donné qu'il ne concerne que la vente en porte à porte de contrats gaz et d'électricité. Et il semble peu pratique de prévoir encore un autre autocollant dans le cas où l'on constaterait des problèmes en lien avec les pratiques commerciales déloyales aussi pour d'autres types de contrats proposés en vente en porte-à-porte.

Vu ces constats, et indépendamment des opinions diverses sur les autres propositions, la CCS Consommation estime qu'il existe de meilleurs moyens qu'un tel autocollant « opt-in » pour protéger le consommateur.

Les membres représentant les organisations de consommateurs perçoivent aussi les avantages d'un tel autocollant « opt-in » néanmoins ils se disent également d'accord avec un autocollant « opt-out » placé à un endroit clairement visible, par lequel le consommateur indique qu'il ne souhaite pas de vente en porte-à-porte, pour autant que le consommateur bénéficie d'une protection efficace par d'autres moyens. Pour les membres représentant les organisations de consommateurs, l'autocollant pourrait être, si c'est juridiquement possible, un autocollant général qui ne se limiterait donc pas à la vente en porte-à-porte de contrats énergétiques.

Les membres représentant la production et les classes moyennes estiment que, si un autocollant est envisagé, seul un autocollant « opt-out » serait acceptable. La directive Omnibus stipule que les mesures doivent toujours être proportionnées et non discriminatoires. En outre, des canaux de vente ne peuvent pas être interdits comme tels. Un autocollant « opt-in » interdisant de facto la vente en porte-à-porte à moins que le consommateur n'y consente expressément, irait donc au-delà de ce qui est autorisé selon le cadre juridique européen.

Par contre, pour les membres représentant la distribution, un autocollant « opt-out » ne serait pas acceptable pour le moment. La directive Omnibus stipule effectivement à juste titre que le porte-à-porte est un canal de vente légitime et éprouvé. Tant qu'il n'est pas établi que la vente en porte-à-porte génère des problèmes de manière générale, ils estiment qu'un autocollant « opt-out » général (dépassant le secteur de l'énergie) n'est pas proportionné et, par conséquent, n'est pas légal.

## 6. Délai de rétractation et délai d'attente

La CCS Consommation fait remarquer qu'une autre proposition consiste à allonger le délai de rétractation de 14 jours à 30 jours. En outre, un délai d'attente ou une période de réflexion obligatoires de 14 jours pourraient être introduits après la visite du vendeur et l'établissement d'une offre, après quoi l'offre ne serait convertie en contrat qu'après ces 14 jours.

### 6.1 Délai de rétractation

La CCS Consommation n'est pas convaincue que l'allongement du délai de rétractation de 14 jours à 30 jours constitue la solution la plus efficace pour protéger le consommateur.

Les membres représentant la production, la distribution et les classes moyennes pensent aussi qu'un allongement du délai de rétractation n'est pas compatible avec la directive « Électricité »<sup>22</sup>, en particulier, avec la disposition selon laquelle le client a le droit de changer de fournisseur dans un délai maximal de trois semaines à compter de la demande du client.

Les représentants des organisations de consommateurs pensent par contre qu'un allongement du délai de rétractation est compatible avec la directive « Électricité »<sup>23</sup>. Ils estiment que le droit de changer de fournisseur dans les 3 semaines (et dans les 24 heures en 2026) est une protection distincte de la protection garantie par le droit de rétractation. En conséquence, les organisations de consommateurs réclament subsidiairement, si jamais un délai d'attente tel que proposé ci-dessous s'avère ne pas être compatible avec le cadre européen existant, l'allongement du délai de rétractation au-delà des 14 jours.

### 6.2 Délai d'attente

Les organisations de défense des consommateurs estiment qu'il est indispensable d'instaurer un délai d'attente de 14 jours après la visite du démarcheur car le cadre réglementaire existant n'est pas suffisant. Ainsi, le contrat ne serait formé qu'à l'issue de cette période d'attente, dès lors que le consommateur a accepté celle-ci, c'est-à-dire qu'il a clairement manifesté son consentement. Une fois le contrat formé, le consommateur bénéficie du droit de rétractation. La combinaison de ces deux protections permettra enfin au consommateur de disposer de suffisamment de possibilités et de temps pour examiner l'offre, comparer les prix et de poser un choix éclairé afin d'opter pour l'offre la plus adaptée à ses besoins. Cela instaurera également la transparence nécessaire qui fait défaut en pratique et limitera, de ce fait, les risques économiques des ménages, notamment les plus vulnérables.

Ce renforcement de la protection des consommateurs est d'autant plus primordial aujourd'hui avec l'envolée des prix de l'électricité et le développement des offres conjointes. De plus, cela constitue un besoin impérieux des consommateurs car le gaz et l'électricité sont des biens indispensables à une vie décente et il relève de l'intérêt général de garantir une large protection aux consommateurs de ces biens de première nécessité.

---

<sup>22</sup>Directive (UE) 2019/944 du Parlement européen et du Conseil du 5 juin 2019 concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité et modifiant la directive 2012/27/UE, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32019L0944&from=en>

<sup>23</sup> Afin d'améliorer la lisibilité de l'avis et vu la complexité de la matière, les éléments juridiques et techniques expliquant et justifiant les des deux points de vue ne sont pas repris dans l'avis. Néanmoins, ceux-ci sont disponibles sur simple demande auprès des organisations représentées au sein de la CCS Consommation.

Selon les membres représentant la production, la distribution et les classes moyennes, l'introduction d'un délai d'attente de 14 jours mènerait en premier lieu à une interdiction générale de la vente en porte-à-porte, ce qui n'est pas autorisé par la directive Omnibus. La définition des « contrats hors établissement »<sup>24</sup> stipule en effet que qu'il s'agit de contrats conclus en présence physique simultanée de l'entreprise et du consommateur dans un lieu autre que les espaces de vente de l'entreprise. En effet, le commentaire de cette définition dans l'exposé des motifs du CDE <sup>25</sup> dit expressément: « *La définition du 'contrat hors établissement' ne devrait pas couvrir les situations dans lesquelles le professionnel vient tout d'abord au domicile du consommateur, uniquement pour prendre des mesures ou donner une estimation sans engagement de la part du consommateur, le contrat n'étant conclu que plus tard, dans l'établissement commercial du professionnel ou au moyen de la communication à distance, sur la base de l'estimation du professionnel. Dans ces cas, le contrat n'est pas considéré comme ayant été conclu immédiatement après que le professionnel a sollicité le consommateur si le consommateur a eu le temps de réfléchir à l'estimation du professionnel avant de conclure le contrat.* »

Par ailleurs, le consommateur risque d'être, en raison de l'instauration d'un délai d'attente, justement moins protégé que lorsque la vente peut s'effectuer déjà chez le consommateur. D'une part, l'introduction du délai d'attente aurait pour impact d'exclure la vente du régime de protection des « contrats hors établissement »<sup>26</sup>. D'autre part, même s'ils acceptent ultérieurement l'offre par e-mail ou par tout autre moyen de communication à distance, les consommateurs ne relèveraient pas non plus du régime de protection du « contrat à distance »<sup>27</sup>.

Même si le législateur n'interprétait pas une telle mesure comme une interdiction générale, un délai d'attente obligatoire constituerait d'autre part une mesure allant trop loin qui enfreindrait les conditions de l'article 3, paragraphe 2, de la directive Omnibus, à savoir la proportionnalité, la non-discrimination et la justification. Les membres représentant la production, la distribution et les classes moyennes pointent aussi le principe général selon lequel une exception à une directive doit toujours être interprétée de manière limitative. Au considérant 55 de la directive Omnibus, le législateur européen expose quelles mesures peuvent être prises à titre d'exception à la directive.<sup>28</sup> Il s'agit chaque fois de mesures d'ordre organisationnel, très concrètes et ponctuelles. Selon les membres représentant la production, la distribution et des classes moyennes, l'introduction d'un délai d'attente, associé à une reconfirmation du contrat par le consommateur, va bien au-delà de ce qui serait permis dans le cadre européen.

Les membres représentant la production, la distribution et les classes moyennes pointent effectivement les éléments suivants qui démontrent que la condition de proportionnalité n'est pas respectée :

- Le coût de mise en œuvre pour les fournisseurs sera très élevé. Cet inconvénient pour les fournisseurs est disproportionné par rapport aux avantages qu'il peut apporter aux consommateurs. En outre, l'objectif visé peut être atteint d'une manière moins invasive.
- Si la reconfirmation positive du consommateur doit se faire au bout de 14 jours, les ventes des fournisseurs d'énergie pourraient connaître un recul important, vu le risque d'inactivité du consommateur. Ce canal de vente est donc de facto vidé de sa substance.

---

<sup>24</sup> Article I.8, 31° CDE.

<sup>25</sup> Art. VI. 83, 13° et 30 ° de la loi du 21 décembre 2013 portant insertion du titre VI « Pratiques du marché et protection du consommateur » dans le Code de droit économique et portant insertion des définitions propres au livre VI, et des dispositions d'application de la loi propres au livre VI, dans les Livres I<sup>er</sup> et XV du Code de droit économique. P14, <https://www.dekamer.be/FLWB/pdf/53/3018/53K3018001.pdf>

<sup>26</sup> Le délai d'attente implique qu'aucun contrat n'est conclu en présence physique simultanée de l'entreprise et du consommateur dans un lieu autre que l'espace de vente. Comme indiqué précédemment, cette vente serait exclue de la définition des « contrats hors établissement ».

<sup>27</sup> Cette méthode ne répond pas non plus à la définition, à savoir « *tout contrat conclu entre le professionnel et le consommateur, dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de service à distance, sans la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance* ».

<sup>28</sup> Par exemple, les États membres peuvent déterminer à quel moment les visites non annoncées au domicile des consommateurs ne sont pas autorisées, ils peuvent interdire ces visites si le consommateur a clairement indiqué qu'il n'y donne pas son consentement ou peuvent prescrire la procédure de paiement.

- Un consommateur recevra du vendeur toujours une offre basée sur les tarifs en vigueur ce mois-là. Si le consommateur devait recevoir une offre au cours des 14 derniers jours du mois et qu'il devait pouvoir accepter cette offre au plus tôt 14 jours plus tard, le consommateur souscrirait le moins suivant (m+1) aux tarifs du mois précédent (m). C'est particulièrement problématique pour les contrats à prix fixe. Le fournisseur ne peut acheter les volumes pour le client qu'une fois le contrat signé par le client (dans ce cas -ci, à m+ 1). Lorsque le prix de l'énergie sur le marché de gros augmente, le fournisseur ne peut donc acheter l'énergie qu'à m+ 1 puis il doit la vendre au prix (inférieur) du mois précédent. Dans cette situation, les conséquences financières pour le fournisseur peuvent être énormes. Cela s'avère problématique aussi pour les contrats à prix variables car la confirmation qu'enverra le fournisseur (après souscription du client) indiquera les prix qui s'appliqueront ce mois-là (m+ 1) (sur la base de la formule convenue), mais ces prix seront donc différents de ceux indiqués sur le tarif initial du consommateur (m).
- Les membres représentant la production, la distribution et les classes moyennes notent qu'il existe un risque que les fournisseurs ne veuillent plus vendre de contrats à prix fixe via la vente hors établissement. Et ce alors que tant les politiques que les consommateurs appellent avec force à offrir des contrats à prix fixe aux consommateurs. De nombreux fournisseurs ont déjà cessé d'offrir des contrats à prix fixes, en raison du risque financier qu'ils courent sur le marché actuel de l'énergie, vu la volatilité/hausse de celui-ci. Une telle mesure rend plus compliquée la vente de contrats à prix fixes via ce canal de vente pour les fournisseurs.

Enfin, il y a la piste de l'interdiction d'exécuter le contrat déjà pendant le délai de rétractation, de sorte que le consommateur puisse se rétracter sans subir d'inconvénients du fait que le contrat est déjà en cours. Le CDE prévoit actuellement que, dans le cadre des ventes hors établissement, le contrat de fourniture d'électricité ou de gaz peut commencer immédiatement à la demande expresse du consommateur, donc pendant la durée du délai de rétractation, mais que le consommateur doit alors payer au prorata pour la partie du mois où le contrat est déjà en cours, au cas où il exercerait encore son droit de rétraction<sup>29</sup>. Cependant, la CCS Consommation a été informé par le secteur que, pour des raisons techniques et pratiques, la fourniture ne commence jamais au cours du délai de rétractation. La directive droits des consommateurs prévoit par ailleurs explicitement la possibilité pour le consommateur de demander que la fourniture de gaz ou d'électricité commence pendant le délai de rétractation. Le consommateur doit demander cela de manière expresse au professionnel sur un support durable.<sup>30</sup> La CCS Consommation estime donc qu'une interdiction expresse n'apporterait que peu de valeur ajoutée dans la pratique.

---

<sup>29</sup> Article VI.71, § 3 CDE.

<sup>30</sup> Art. 7.3, Directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs, modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et la directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 85/577/CEE du Conseil et la directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil (« Directive droits des consommateurs »), <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32011L0083&from=NL>; Art. XI.62, § 65 CDE.