

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 ouvrables¹ 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 en cours ;
 - 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.

¹ 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 vendeur²

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 EAN³,
- 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.

² 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, ...

³ 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 EAN⁴,

⁴ 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.