

## Transparence des prix

### Application d'un contrat/tarif erroné

#### DESCRIPTION

Madame M. a changé de fournisseur, en janvier 2018, pour souscrire au produit "Super" (prix fixe pendant 1 an), mais le nouveau fournisseur MEGA a attribué un produit semblable mais qui n'est pas celui qui a été souscrit. Dès que Madame M. a pu se rendre compte de l'erreur (c'est-à-dire à la réception de sa première facture de régularisation en septembre 2018), elle a demandé de corriger le contrat, ainsi que le décompte et les futurs acomptes. Cependant, le fournisseur n'a pas donné suite à la plainte.

#### POINT DE VUE DU FOURNISSEUR

L'entreprise d'énergie MEGA maintient que la cliente n'a pas souscrit initialement pour un contrat Super. Selon MEGA, voici les différents contrats souscrits :

- 01/03/2018 : prise d'effet du contrat Safe (fixe - 1 an);
- 01/03/2019 : prise d'effet du contrat Super (fixe - 1 an);
- 01/06/2019 : prise d'effet du contrat Super (variable - 1 an).

#### RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a pris en compte le fait que Madame M. indique avoir signé un contrat (Prix Fixe Super) et que celle-ci a envoyé une copie dudit contrat qui reprend bien la date du début de contrat (01/03/2018) et une date de signature au 29/12/2017.

MEGA indique que Madame M. n'a pas souscrit dès le début un contrat Super mais que le produit a été ajusté dans le contrat du client au moment de son renouvellement. MEGA a envoyé une copie des contrats et en comparant les deux contrats, il est impossible de savoir lequel des deux a été réellement signé en date du 29/12/2017.

Au vu des tarifs, le contrat Super était le contrat le plus intéressant.

Le Service de Médiation a fait également mention du Code de Droit Economique (Art VI 37) qui indique que si une clause est équivoque, c'est l'interprétation la plus favorable au consommateur qui primera le cas échéant.

*§ 2. En cas de doute sur le sens d'une clause, l'interprétation la plus favorable au consommateur prévaut. Cette règle d'interprétation n'est pas d'application dans le cadre de l'action en cessation visée au livre XVII. Un contrat entre une entreprise et un consommateur peut être interprété notamment en fonction des pratiques commerciales en relation directe avec celui-ci.*

**Le Service de Médiation a donc recommandé l'application du contrat Super depuis le 01/03/2018.**

#### RÉPONSE DU FOURNISSEUR

MEGA a décidé de suivre la recommandation et ils ont appliqué le contrat Super pour les fournitures de gaz et d'électricité de Madame M.