

## **CHANGEMENT DE FOURNISSEUR**

### **Changement non souhaité par MEGA**

#### **DESCRIPTION**

Un client reçoit soudainement un courriel de MEGA en décembre 2019 l'accueillant comme client.

Comme il n'a jamais entendu parler de MEGA, il considère ce courrier comme un spam et l'ignore.

En février 2020, le client reçoit un autre courrier de MEGA indiquant que plusieurs factures sont impayées.

Le client contacte MEGA pour contester les factures, car il n'a jamais signé de contrat.

Une enquête plus approfondie a révélé que le service de comparaison des prix fourni par TESTACHATS, appelé GAELE, avait activé le contrat MEGA pour le client.

Le client conteste son enregistrement auprès de GAELE et le fait qu'il ait donné l'autorisation à GAELE de le changer de fournisseur sans aucune confirmation de sa part.

Il contacte donc son fournisseur d'énergie qui l'a réenregistré de nouveau et, en conséquence, la fourniture par MEGA est interrompue le 18/02/2020.

Le client a finalement été approvisionné de manière non désirée par MEGA pour la période du 01/02/2020 au 18/02/2020. Le client doit payer 60,5 euros pour cette période, dont 60 euros de redevance fixe. MEGA facture la redevance fixe par année de contrat entamée.

Le client n'est pas d'accord avec le fait que MEGA l'ait abonné involontairement et sans aucun consentement ainsi qu'avec le fait qu'il se soit vu facturer une redevance fixe pour une année complète et dépose une plainte auprès du Service de Médiation.

#### **POSITION DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE**

MEGA indique que la redevance fixe peut être facturée par année de contrat entamée puisque cela est également mentionné sur leurs fiches tarifaires.

En ce qui concerne la conclusion du contrat, MEGA déclare avoir reçu de Test-Achats les données d'enregistrement de Gaele et les avoir traitées.

#### **RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION**

Puisque le client conteste son enregistrement, il appartient à MEGA de prouver que le client a effectivement accepté un contrat chez MEGA, que ce soit ou non par l'intermédiaire de son partenaire commercial GAELE.

L'article VI.62 de la section 3 du chapitre 2 « Contrats à distance » du Code de droit économique stipule également ce qui suit : *« Il incombe à l'entreprise de fournir la preuve qu'elle a satisfait aux obligations concernant l'information du consommateur, le respect des délais, le consentement du consommateur à la conclusion du contrat et, le cas échéant, à son exécution pendant le délai de rétractation. »*

MEGA ne peut pas démontrer que le contrat a été réellement confirmé par le client. Le contrat présenté par MEGA indique seulement « Signature électronique introduite le 01/04/2019 », mais cela ne montre pas du tout que le client a effectivement marqué son accord pour le contrat.

La confirmation au consommateur par un moyen de communication électronique peut être utilisée pour enregistrer l'accord explicite du client, mais il appartient au fournisseur d'énergie de fournir la preuve non seulement de son identité, mais aussi de son accord.

Étant donné que MEGA ne peut donc pas démontrer que le contrat a été valablement proposé au client et qu'il a été confirmé expressément par celui-ci, **le Service de Médiation a recommandé à MEGA de créditer toutes les factures.**

#### **RÉPONSE DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE**

Dans sa réponse, MEGA réitère les arguments qu'elle a également soulevés lors de la tentative de médiation.