

CONDITIONS CONTRACTUELLES

Contestation en ligne du contrat d'énergie

DESCRIPTION

Une cliente conteste avoir conclu un contrat avec LUMINUS. Selon elle, elle n'a jamais signé de contrat et elle conteste donc les factures établies par LUMINUS.

POSITION DU FOURNISSEUR

LUMINUS refuse de créditer les factures d'énergie.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

LUMINUS a fourni un contrat au Service de Médiation et prétend que celui-ci a été signé par la cliente. Le Service de Médiation n'a pas la compétence policière ou le pouvoir d'investigation légal pour vérifier si la signature sur le contrat est bien celle de la cliente et ne peut donc pas se prononcer à ce sujet. Le Service de Médiation constate en revanche que le contrat et sa réalisation contiennent des irrégularités.

L'Accord des consommateurs «Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz» spécifie ce qui suit:

«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 et clairement lisible du contrat signé par les deux parties.

Par la suite, le fournisseur d'énergie confirme le contrat par une lettre adressée personnellement au consommateur ou, en cas d'accord préalable et exprès de celui-ci, sur un autre support durable. Sans préjudice des dispositions de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection des consommateurs, la confirmation indique de manière claire et lisible:

- la date et le lieu de la conclusion du contrat,
- l'identification du produit/de la formule tarifaire choisis,
- la fiche de prix, le prix à payer tel qu'il est en vigueur à ce moment-là,
- le mode de paiement convenu,
- pour les contrats à prix variable, la formule des paramètres et la valeur des paramètres au moment de la conclusion du contrat,
- la durée du contrat,
- la mention du Code Ean,
- la date de début proposée et pour les contrats à durée déterminée, la date de fin ou la durée du contrat,
- les données de contact si le consommateur a une plainte à formuler,
- la possibilité et les modalités de rétractation.

La confirmation contient également un exemplaire du contrat signé par le fournisseur d'énergie, y compris les conditions générales et les éventuelles conditions particulières. Le consommateur peut, sur simple demande, obtenir un exemplaire du contrat signé par lui. S'il est d'accord, cet exemplaire peut lui être fourni sur un autre support durable.

Le consommateur a le droit de renoncer au contrat dans les 14 jours calendrier qui suivent la réception de la confirmation du fournisseur. »

Les éléments soulignés n'étaient pas repris dans la lettre de confirmation qui a été envoyée par LUMINUS.

Le Service de Médiation a dès lors recommandé à LUMINUS d'annuler le contrat et de créditer les factures émises.

RÉPONSE DU FOURNISSEUR

LUMINUS n'a pas réagi dans le délai de 30 jours calendrier. Comme indiqué dans la recommandation, LUMINUS est dès lors réputée être d'accord avec la recommandation. LUMINUS a ensuite crédité les factures émises.