

CONDITIONS CONTRACTUELLES

Contrat faisant suite à un document de déménagement

DESCRIPTION

Monsieur M. conteste le contrat que le fournisseur d'énergie ENGIE ELECTRABEL a établi. Il indique qu'il a demandé des offres de prix, mais n'a jamais accepté de contrat. Il a rempli un document avec le relevé de compteur avec son bailleur. Le loueur a remis ce document à son fournisseur d'énergie.

POSITION DU FOURNISSEUR

ENGIE ELECTRABEL déclare que la reprise du client a été faite sur la base du document cosigné dans lequel le client indique bel et bien qu'il veut ENGIE ELECTRABEL comme fournisseur (les champs sont clairement remplis pour les deux types d'énergie).

En plus des relevés de compteur, le client mentionne également le nom d'ENGIE ELECTRABEL, qu'il a choisi comme fournisseur d'énergie, sur un document officiel.

ENGIE ELECTRABEL ajoute que sur la base du principe d'équité, il y a enrichissement sans cause, ce qui relève des quasi-contrats (suivant la doctrine et la jurisprudence).

Seul un plan de remboursement sur 6 mois peut être envisagé.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

En ce qui concerne la contestation du contrat, le Service de Médiation a tenu compte du fait que Monsieur M. n'a jamais payé ni accepté les factures. Il voulait seulement recevoir des offres de différents fournisseurs d'énergie.

De plus, la reprise du client a été faite via un document de déménagement dans lequel il est clairement indiqué que ce document n'équivaut pas à un contrat. Le droit commun des obligations contractuelles règle ici les relations entre les parties. Le document de déménagement ne mentionne pas les conditions générales de fourniture et ne renvoie pas non plus à une page internet où ces conditions peuvent être consultées. En ce qui concerne le droit commun des obligations contractuelles, nous devons donc partir du principe que Monsieur M. n'était pas en mesure de prendre connaissance des conditions de fourniture avant de conclure un contrat.

L'article IV, 4° de l'Accord concernant le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz naturel stipule en outre ce qui suit:

«La signature par le consommateur d'un document constatant les relevés de compteur à l'occasion d'un déménagement ou la communication par le consommateur, dans ce cadre, d'un relevé de compteur, ne peut jamais être considérée comme la demande ou l'acceptation d'un contrat auprès d'un fournisseur.»

On ne peut invoquer l'enrichissement sans cause que si une personne procure à une autre personne un avantage équivalent à son appauvrissement corrélatif, sans que cet enrichissement et cet appauvrissement ne soient justifiés par quelque cause que ce soit. Il appartient à la personne appauvrie de prouver l'enrichissement sans cause par tous les moyens de droit. Enfin, un consommateur peut choisir lui-même son fournisseur d'énergie depuis la libéralisation du marché de l'énergie. Monsieur M. avait l'intention de conclure un contrat auprès d'un fournisseur d'énergie après avoir consulté des différentes offres de prix.

Compte tenu de tous ces éléments, le Service de Médiation a recommandé l'annulation du contrat.

RÉPONSE DU FOURNISSEUR

ENGIE ELECTRABEL indique qu'elle ne suit pas cette recommandation.

En ce qui concerne le contrat, le fournisseur persiste à dire qu'il est clairement précisé dans le document de reprise que le client choisit ENGIE ELECTRABEL comme fournisseur. La lettre de bienvenue mentionnant le délai de rétractation a été envoyée le 2 décembre 2016 et n'a été suivie d'aucune réaction. Enfin, ENGIE ELECTRABEL indique que Monsieur M. est responsable de la consommation comme spécifié dans le règlement technique du Gouvernement bruxellois:

«§ 7. En cas de déménagement et en l'absence de fermeture du compteur, un relevé contradictoire des index des compteurs est effectué entre l'ancien et le nouvel occupant ou, à défaut de nouvel occupant, entre l'ancien occupant et le propriétaire du bien alimenté. Le nouvel occupant ou, à défaut, le propriétaire est redevable des consommations enregistrées dans le cadre du relevé contradictoire.

En l'absence de relevé contradictoire transmis au gestionnaire du réseau de distribution ou de relevé du gestionnaire du réseau de distribution, l'estimation des index effectuée par le gestionnaire du réseau de distribution fait foi jusqu'à la preuve du contraire. Cette preuve contraire ne peut être apportée que par la production du formulaire de déménagement visé à l'article 25decies de l'ordonnance. »

COMMENTAIRES DU SERVICE DE MÉDIATION

ENGIE ELECTRABEL invoque le règlement technique du Gouvernement bruxellois qui ne concerne toutefois que les obligations du gestionnaire du réseau de distribution en cas de relevé d'index lors d'un déménagement. Le volet des obligations contractuelles du fournisseur d'énergie n'est pas visé par ce règlement technique.