

Déménagement

Recommandation 2015 : Conditions contractuelles

DESCRIPTION

Madame R. conteste le recouvrement par l'huissier de justice, en 2014, des factures du fournisseur d'énergie LAMPIRIS pour la consommation de novembre 2010 à mars 2011. Madame R. ajoute qu'il s'agit d'une adresse où elle a été domiciliée durant une semaine seulement, du 01/12/2010 au 08/12/2010.

POINT DE VUE DU FOURNISSEUR

Le fournisseur d'énergie LAMPIRIS affirme avoir repris le point de fourniture au nom de Madame R. suite à une demande de contrat via le document de reprise d'énergie, envoyé le 30/11/2010, par le titulaire précédent du point de fourniture. Madame R. n'a pas envoyé de document de reprise d'énergie donc la dette exigée est due. Puisque le bureau de recouvrement n'a pas réussi à recouvrer la dette, LAMPIRIS décide de vendre la dette à l'entreprise de recouvrement étrangère HOIST.

Dans le document de reprise d'énergie, Madame R. a choisi de conclure un contrat avec LAMPIRIS. Madame R. ne conteste pas le contrat de fourniture pour ce point de fourniture. Elle conteste la période de régularisation pour ce point de fourniture. Cette période résulte du fait que Madame R. n'a pas communiqué son déménagement. C'est à la suite de la reprise du point de fourniture par le nouveau locataire que LAMPIRIS a pu arrêter la fourniture au nom de Madame R. LAMPIRIS a validé la demande d'enregistrement sur base du document de reprise d'énergie qui contient les données suivantes :

- la partie contenant le déménagement à remplir par l'occupant précédent ;
- l'« annexe » qui permet à l'occupant précédent de transférer son contrat à la nouvelle adresse ;
- la partie contenant les données du nouvel occupant, où il pouvait également conclure un contrat de fourniture en ajoutant des données supplémentaires (option choisie par Madame R.).

Depuis l'introduction du document de reprise d'énergie ce type d'enregistrement n'est plus permis. Madame R. a signé un document qui mentionne au verso les conditions générales stipulant que si le client n'informe pas LAMPIRIS de son déménagement dans les délais prévus, le client est tenu de payer toute la consommation de gaz ou d'électricité du point de fourniture, qu'il soit ou non le consommateur, jusqu'au 45^{ème} jour calendrier après la communication à LAMPIRIS du déménagement. Elle a donc accepté les conditions générales.

Madame R. dispose d'un document signé conjointement par elle-même et par la personne qui a repris le point de fourniture après son départ et qui allait prendre en charge la fourniture. LAMPIRIS pourrait ainsi facturer la consommation à cette personne si cette dernière donnait son accord. Si cela n'est pas le cas, cette facture reste due par Madame R.

RECOMMANDATION PAR LE SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a pris en compte les éléments suivants :

- 1) le fait qu'un contrat a été rédigé au nom de Madame R. sur base d'un document de reprise d'énergie ;
- 2) le fait que la copie du document de reprise d'énergie ne contient ni les conditions générales ni l'acceptation desdites conditions générales par le consommateur (en l'occurrence Madame R.) ;
- 3) le fait que l'Accord « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz naturel » stipulait alors (IIIbis. Déménagement, 4*) que :
« 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. »
- 4) le fait que le code de conduite concernant la « vente hors établissement » et « vente à distance » stipulait alors (I. Dispositions générales. 8°) que :

« 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 de rétractation en précisant le délai de rétractation exact, le jour à partir duquel ce délai commence à courir et les formalités que le consommateur doit respecter pour se rétracter ;

- que ce nouveau fournisseur s'occupe de la résiliation du contrat en cours, ou le cas échéant, que le consommateur l'a déchargé de cette tâche et s'occupe lui-même de la résiliation. »

5) le fait que LAMPIRIS n'ait fourni aucune preuve de l'envoi d'un courrier à Madame R. avec confirmation du contrat en question et des conditions générales ;

6) l'article 1315 du Code civil qui stipule que : « Celui qui réclame l'exécution d'une obligation doit la prouver. » ;

7) le fait que la jurisprudence et la doctrine juridique ont dégagé deux conditions nécessaires pour que les conditions générales soient d'application dans le domaine contractuel, notamment :

- le fait d'avoir eu la possibilité effective de connaître les conditions générales préalablement à la conclusion du contrat, et, l'acceptation certaine des conditions générales ;

8) le fait que ces deux conditions doivent être prouvées par celui qui souhaite se prévaloir des conditions générales, ce que LAMPIRIS omet de faire dans ce dossier ;

9) le fait que la lettre de l'huissier du 23/05/2014 réclame des factures pour la période de novembre 2010 à mars 2011 ;

10) le fait qu'il a fallu presque trois ans avant que Madame R. soit mise au courant du montant exigé par LAMPIRIS ;

11) le fait que Madame R. n'ait pas eu la possibilité de contester les relevés de compteur dans le délai de deux ans, comme prévu dans l'article 219 du règlement technique de la Région wallonne :

« Une éventuelle rectification des données de mesure et de la facturation qui en résulte portera au maximum, et sauf en cas de mauvaise foi, sur une période de deux années comprise entre le dernier relevé (s'il échet, la dernière estimation par le gestionnaire de réseau de distribution) des compteurs et le relevé effectué deux ans auparavant. Si cette période est inférieure à vingt-deux mois ou supérieure à vingt-six mois, une estimation à vingt-quatre mois est effectuée. »

Le Service de Médiation a donc recommandé d'annuler le contrat au nom de Madame R. et par conséquent d'annuler le montant de 1.100,34 euros exigé par le bureau de recouvrement HOIST.

RÉPONSE DU FOURNISSEUR

Selon LAMPIRIS, le litige a son origine dans le fait que Madame R. n'ait pas communiqué son déménagement. En ce qui concerne les conditions générales, elles étaient mentionnées au verso du document de reprise d'énergie que Madame R. a signé. Madame R. a choisi l'option « je désire un contrat de fourniture ». La reprise du point de fourniture a été communiquée par la lettre du 30/11/2010. Le 14/12/2010, LAMPIRIS a enregistré le déménagement ainsi que la reprise du point de fourniture au nom de Madame R.

Madame R. affirme avoir quitté le lieu du point de fourniture le 08/12/2010. Une confirmation de l'inscription a été envoyée le 16/12/2010. Madame R. ne pouvait répondre à cette lettre car elle avait quitté les lieux. Pour information, Madame R. avait signé le 31/03/2011 un contrat qui mentionne au verso les conditions générales, et cela pour la reprise au 01/04/2011 d'un autre point de fourniture. Madame R. ne peut donc pas maintenir qu'elle n'était pas au courant des conditions générales.

LAMPIRIS ne veut donc pas annuler la cession de créance.

COMMENTAIRE DU SERVICE DE MÉDIATION

Le fournisseur d'énergie LAMPIRIS n'a pas suivi la recommandation, bien que les conditions contractuelles du contrat d'énergie ne soient pas remplies (manque de confirmation du contrat par le fournisseur et donc l'impossibilité pour le consommateur d'annuler le contrat d'énergie). En plus, la facture n'a été portée à la connaissance du consommateur qu'en 2014, dès lors, les données de consommation ne pouvaient plus être contestées.

Le Service de Médiation confirme donc son point de vue comme formulé dans la recommandation.