

## Pratiques du marché

### Informations précontractuelles trompeuses lors d'une vente en porte-à-porte

#### DESCRIPTION

Un client professionnel a signé un contrat lors d'une visite d'un représentant de LUMINUS. Pendant cette visite, le représentant de LUMINUS a fait une comparaison entre les tarifs actuels du client et les tarifs proposés par LUMINUS. Sur ce document, les tarifs suivants (hors TVA) étaient indiqués pour une période de deux ans :

Électricité jour : 4,94 €/kWh

Électricité nuit : 2,10 €/kWh

Redevance fixe : 50 €/an

Étant donné la consommation du client, avec ces tarifs, LUMINUS était toutefois 66,75 € plus cher que l'ancien fournisseur du client.

C'est pourquoi le représentant de LUMINUS a offert une réduction supplémentaire de 270 € (hors TVA) par an, permettant au client d'obtenir finalement un avantage de 203,25 € (hors TVA).

Ces montants et calculs sont clairement indiqués sur la simulation que le représentant de LUMINUS a transmis.

Vu cette économie, le client a accepté la proposition et a signé le contrat chez LUMINUS le 04/05/2018 pour une prise d'effet souhaitée le 05/06/2018.

Pour des raisons obscures, LUMINUS n'a commencé le contrat qu'un an plus tard, à savoir le 05/06/2019. De ce fait, le client a donc déjà perdu une économie de 203,25 € (hors TVA).

De plus, LUMINUS applique des tarifs différents de ceux convenus avec le représentant de LUMINUS (hors TVA) :

Électricité jour : 5,82 €/kWh

Électricité nuit : 3,00 €/kWh

Redevance fixe : 65 €/an

Sur ces tarifs, LUMINUS accorde bel et bien une réduction de 0,90 €/kWh, ce qui fait correspondre les prix unitaires à ceux convenus avec le représentant, mais LUMINUS n'accorde cette réduction que pour la première année.

Le client n'accepte pas cette décision et introduit une plainte auprès du Service de Médiation.

#### POINT DE VUE DU FOURNISSEUR

LUMINUS estime que « le bout de papier sur lequel la réduction est inscrite n'est pas un contrat » et tient uniquement compte de la carte tarifaire en vigueur au moment de la signature du contrat.

LUMINUS est disposée à accorder une compensation pour la différence de redevance fixe, à savoir un montant de 30 euros hors TVA.

## **RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION**

Le Service de Médiation considère que le vendeur agit en tant que représentant de LUMINUS.

Cela signifie que le client pouvait croire que le contrat était conclu selon les conditions qui lui avaient été offertes par le représentant. Il ne devait pas vérifier cela et ne pouvait évidemment pas vérifier si ce vendeur s'en tenait aux instructions qu'il avait éventuellement reçues de LUMINUS en matière de conditions dans lesquelles des réductions peuvent être accordées. Les contrats de fourniture sont dès lors conclus de manière valable aux conditions convenues, y compris en ce qui concerne les réductions.

**Le Service de Médiation recommande donc à LUMINUS d'accorder la réduction et les tarifs tels que le représentant les a communiqués au client.**

## **RÉPONSE DU FOURNISSEUR**

En réaction à la recommandation, LUMINUS se contente de répéter la réponse qu'elle avait donnée pendant la tentative de médiation, à savoir que le papier fourni par le vendeur au client n'est pas un contrat officiel.

## **COMMENTAIRE DU SERVICE DE MÉDIATION**

Étant donné que LUMINUS répète sa position sans autre motivation, la position du Service de Médiation demeure elle aussi inchangée.