

Pratiques du marché

Non-respect du droit de rétractation

DESCRIPTION

Le 27/09/2018, un client a signé un contrat chez ENGIE ELECTRABEL par le biais d'un vendeur porte-à-porte.

Son ancien fournisseur prend alors contact avec le client et lui présente une offre plus intéressante que celle d'ENGIE ELECTRABEL. Le client décide alors de renoncer au contrat chez ENGIE ELECTRABEL et fait appel à son droit de rétractation légal tel que défini dans l'Accord du consommateur ainsi qu'à l'article VI.67 du Code de droit économique :

Sans préjudice de l'article VI.73, le consommateur dispose d'un délai de 14 jours pour se rétracter d'un contrat hors établissement, sans avoir à motiver sa décision et sans encourir d'autres coûts que ceux prévus à l'article VI.70, § 1er, alinéa 2, et à l'article VI.71.

Malgré la rétractation, ENGIE ELECTRABEL a tout de même activé le contrat à partir du 30/11/2018 et assuré l'approvisionnement jusqu'au 23/01/2019, date à laquelle un autre fournisseur a à nouveau repris la fourniture.

Le client fait valoir qu'il a fait usage de son droit de rétractation légal dans les délais impartis et qu'ENGIE ELECTRABEL aurait dû y donner suite. Le client conteste dès lors les factures d'ENGIE ELECTRABEL et introduit une plainte auprès du Service de Médiation.

POINT DE VUE DU FOURNISSEUR

ENGIE ELECTRABEL confirme dans son argumentation qu'elle n'a pas traité la rétractation à temps, mais que le client ne peut pas nier être responsable de la consommation pour la période du 30/11/2018 au 23/01/2019 et estime que la facturation a été établie de manière justifiée.

ENGIE ELECTRABEL est toutefois disposée à accorder une compensation de 20 % sur le coût de l'énergie du décompte final pour un montant total de 61,54 €, portant le solde restant dû à 477,76 €.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le client a annulé son contrat à temps. Ce fait n'est pas contesté par ENGIE ELECTRABEL.

ENGIE ELECTRABEL a donc en réalité commencé à tort la fourniture, étant donné qu'il n'y avait pas de contrat valable entre le client et ENGIE ELECTRABEL.

Le Service de Médiation recommande dès lors à ENGIE ELECTRABEL de créditer toutes les factures au nom du client.

RÉPONSE DU FOURNISSEUR

En guise de réaction à la recommandation, ENGIE ELECTRABEL répète simplement la réponse qu'elle avait donnée pendant la tentative de médiation.

COMMENTAIRE DU SERVICE DE MÉDIATION

Étant donné qu'ENGIE ELECTRABEL répète sa position sans autre motivation, la position du Service de Médiation demeure elle aussi inchangée.