

## PRATIQUES COMMERCIALES

### Contrat porte à porte non signé

#### DESCRIPTION

Madame I. conteste le contrat gaz auprès du fournisseur d'énergie suite à une vente porte à porte.

#### POSITION DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE

LUMINUS maintient la validité du contrat car la signature est effectuée sur une tablette et considère que la signature correspond bien à la carte d'identité de Madame I. Une adresse mail était déjà présente sur le contrat signé via tablette.

#### RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a pris en compte le fait que Madame I. conteste le contrat gaz qui a été établi pour la période du 28/04/2019 au 09/06/2019 et que l'Accord des consommateurs (1.3. Ventes conclues hors établissement) stipule qu'une simulation doit être effectuée :

*« Le vendeur transmet au consommateur une simulation des prix sur base de sa consommation réelle ou, lorsque celle-ci n'est pas connue, sur base de la consommation moyenne selon le type de client. La simulation des prix se fait conformément au mode de calcul et aux modalités prévues sous le point 2.2.2. du présent accord. La simulation des prix porte la date et la signature ou l'identification du vendeur et est remise sur place au consommateur sur papier ou sur tout autre support durable. »*

Cependant, aucune simulation n'a été remise au consommateur et la transparence des prix n'a donc pas été respectée. Madame I. indique avoir signé, à la demande du démarcheur, sur la tablette afin de prouver qu'il était bien passé. Le contrat a été confirmé par e-mail. Cependant, Madame I. indique n'avoir jamais possédé d'ordinateur et n'avoir aucune adresse e-mail. L'Accord des consommateurs (1.1. Dispositions générales) stipule que : « Les fournisseurs d'énergie et les tiers auxquels ils font appel : n'abusent pas de la faiblesse du consommateur ; Il est ainsi interdit d'offrir ou de conclure des contrats avec des consommateurs qui manifestement ne sont pas capables de juger la portée du contrat proposé. Ils se comportent de manière particulièrement réservée vis-à-vis des personnes âgées, moins valides et défavorisées ; »

Le Service de Médiation a également remarqué qu'un contrat électricité professionnel a été établi alors que Madame I. bénéficiait du tarif social et qu'elle n'avait donc pas intérêt à souscrire un contrat commercial avec cette entreprise. Le SPF Economie-Cellule Energie Sociale a confirmé que la fille de Madame I. est ayant droit du tarif social fédéral, et ce, depuis 2017.

**Par conséquent, le Service de Médiation a recommandé l'annulation du contrat gaz et l'application, depuis le 1er janvier 2017, du tarif social pour la partie électricité.**

### **RÉPONSE DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE**

L'entreprise d'énergie LUMINUS n'a pas donné de suite favorable à la recommandation.

Pour l'électricité, LUMINUS indique que Madame I. n'a jamais contesté le contrat « PRO » et n'a jamais informé qu'elle pouvait bénéficier du tarif social.

Pour le gaz, Madame I. a bien donné sa carte d'identité pour effectuer le contrat et l'adresse email était présente sur le document signé par Madame I. De plus, elle a réagi hors délais vis-à-vis de l'annulation de contrat.

### **COMMENTAIRES DU SERVICE DE MÉDIATION**

Le Service de Médiation constate que la réponse apportée par l'entreprise d'énergie LUMINUS ne répond pas aux arguments indiquant que Madame I. à la demande du démarcheur afin de prouver qu'il était bien passé et qu'elle n'a jamais possédé d'ordinateur et donc aucune adresse e-mail.