

PRATIQUES DE MARCHÉ

Recommandation : contestation d'un contrat d'énergie conclu

DESCRIPTION

Madame D.W. a signé, le 14 septembre 2011, un document avec une entreprise de construction à l'occasion de la construction de sa nouvelle maison. Elle a demandé par téléphone un contrat d'un an chez ELECTRABEL pour les raccordements de gaz et d'électricité de l'entreprise de construction. A ce moment, elle n'était pas encore la propriétaire du terrain (seulement depuis juin 2012) mais elle a pris l'initiative afin d'assurer les raccordements pour le compte de l'entreprise de construction.

ELECTRABEL a conclu un contrat au nom de Madame D.W., bien qu'elle n'ait jamais envoyé la carte de réponse comme confirmation de ce contrat. En plus, elle n'a jamais eu la possibilité de réagir à une facturation éventuelle à son nom, car une domiciliation a été activée à son insu, par analogie à la domiciliation déjà active.

Madame D.W. a porté plainte auprès du Service de Médiation car elle conteste le contrat à son nom.

POINT DE VUE DU FOURNISSEUR

ELECTRABEL était d'avis que le document rempli était bel et bien une demande de contrat à son nom puisque la fourniture d'énergie ne pouvait être garantie autrement.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MEDIATION

Le Service de Médiation rappelle le code de conduite pour la « vente en dehors de l'entreprise » et la « vente à distance » qui stipule entre autre :

“III. Vente à distance

b) Dispositions particulières en cas de vente par téléphone:

Sans préjudice des dispositions de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur, le fournisseur confirme le contrat par une lettre adressée personnellement au consommateur. (. . .)

La confirmation contient également un exemplaire du contrat signé par le fournisseur, y compris les conditions générales et les éventuelles conditions particulières.

Le consommateur doit confirmer ce contrat expressément et par écrit. Le passage à un autre fournisseur ou le changement de contrat chez le même fournisseur, sauf si la durée initiale et les conditions essentielles ne changent pas (à l'exception d'une diminution de prix), sans la confirmation fournie de façon écrite par le consommateur sont interdits. L'objet de l'autorisation doit être fixé avec précision. La confirmation écrite du consommateur peut être transmise au fournisseur via la poste, e-mail, fax ou tout autre support durable. Le contrat n'est contraignant et le switch ne peut se faire qu'après la confirmation écrite et après l'expiration du délai de renonciation de 7 jours ouvrables qui commence à courir après la confirmation écrite du consommateur concernant le contrat.

IV. Sanctions

Sans préjudice des sanctions prévues dans les différentes lois et arrêtés d'exécution et de toutes les autres formes de dédommagement, toute infraction aux dispositions de l'accord et du code de conduite, à constater par la Direction générale Contrôle et Médiation en rapport avec la vente conclue en dehors de l'entreprise du vendeur et une vente par téléphone, donne lieu:

- au remboursement immédiat au consommateur de toutes les factures qu'il a payées. En outre, aucune consommation ne lui est plus facturée;
- au rétablissement immédiat du consommateur dans son ancienne relation contractuelle. L'ancien fournisseur reprend le consommateur gratuitement aussi rapidement que les possibilités techniques le permettent.»

Le Service de Médiation était d'avis que les éléments précités du code de conduite n'ont pas été pris en compte et a recommandé à ELECTRABEL d'annuler le contrat de Madame D.W. et la facturation y afférant.

REPOSE DU FOURNISSEUR

ELECTRABEL a réagi négativement à la recommandation. Elle est d'avis que sur base du document signé, il y a eu consentement pour conclure un contrat au nom de Madame D.W.

COMMENTAIRE DU SERVICE DE MEDIATION

Le Service de Médiation constate qu'il y a eu facturation sans qu'un contrat de fourniture ait été signé ou confirmé par le consommateur. Le dossier a été transmis au SPF Economie, Direction générale de l'Inspection économique pour suites utiles