

## PRATIQUES DE MARCHÉ

### Pratiques de ventes

#### DESCRIPTION

Un client reçoit la visite d'un vendeur de porte à porte d'ELECTRABEL et signe un contrat. Lorsque le client d'ELECTRABEL reçoit la lettre de confirmation du contrat, il constate que les tarifs mentionnés par ELECTRABEL ne correspondent pas aux tarifs qui étaient mentionnés dans le contrat signé avec le vendeur de porte à porte.

Le client conteste ces tarifs et demande à ELECTRABEL d'appliquer les tarifs proposés initialement. ELECTRABEL n'y est pas disposée et résilie le contrat du client. Le client n'accepte pas cette décision et introduit une plainte auprès du Service de Médiation.

Comme ELECTRABEL n'est toujours pas disposée à inscrire le client aux tarifs proposés initialement, le Service de Médiation a formulé une recommandation.

#### RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

ELECTRABEL n'est pas disposé à appliquer les tarifs mentionnés par le vendeur parce que ces tarifs ne correspondent pas à ses tarifs officiels, parce qu'aucune unité n'a été mentionnée en regard des tarifs mentionnés par le vendeur et parce qu'il s'agit d'une erreur commise par le vendeur.

Le Service de Médiation fait remarquer à ce propos que le vendeur d'ELECTRABEL a noté les tarifs délibérément sur le contrat.

Les tarifs qui ont été notés par le vendeur d'ELECTRABEL sont également des prix « tout inclus », comme ils doivent être mentionnés en vertu du Code de conduite et sont donc TVA incluse et l'on peut en déduire que l'unité a été exprimée en centimes d'euro par kWh comme c'est également le cas pour les prix indiqués sur les fiches tarifaires.

Le Service de Médiation recommande, dès lors, à ELECTRABEL d'accorder une compensation qui est égale à la réduction qui a été également promise au client s'il devenait client chez ELECTRABEL, soit 70 euros pour l'électricité et 50 euros pour le gaz naturel.

#### RÉPONSE DU FOURNISSEUR

En réponse à la recommandation, ELECTRABEL reprend simplement sa réponse qu'elle avait communiquée lors de la tentative de médiation.