

PRATIQUES DE MARCHÉ

Pratiques de ventes

DESCRIPTION

Monsieur S., un germanophone, a demandé à un représentant d'ENI de lui fournir de la documentation en allemand. Le représentant lui a demandé de signer un document rédigé en français de sorte qu'ENI a pu examiner si l'offre était également valable pour lui. Monsieur S. a signé le document. Lorsqu'il a reçu une facture d'ENI, il a pris contact par téléphone avec le service à la clientèle afin de contester la facture et le soit disant contrat mais en vain.

POSITION DU FOURNISSEUR

Le contrat, signé le 21/11/2014, prévoit explicitement que le client a pris connaissance des conditions générales et de la carte tarifaire. Monsieur S. a indiqué sur le document de satisfaction qu'il a signé qu'il l'avait lu et approuvé. Cela implique notamment qu'il avait bien compris que ENI serait son nouveau fournisseur d'énergie. Le vendeur a noté la remarque disant que le client souhaitait recevoir ses factures en allemand, ce qui était impossible chez ENI. Vu le contrat et le document de satisfaction signé par Monsieur S., ENI n'annulera ni le contrat ni les factures pour la période de livraison. Sur le contrat se trouve explicitement mentionné que toutes les communications standard se feront par courrier électronique. Une confirmation du contrat a donc été envoyée par courriel. Ces courriels sont envoyés automatiquement.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a considéré les faits suivants :

- 1) le fait qu'un contrat a été conclu avec Monsieur S. à l'occasion de la visite d'un agent ;
- 2) le fait que Monsieur S. s'exprime en allemand et qu'il voulait simplement une information sur ENI ;
- 3) le fait qu'il s'agit d'une vente aux consommateurs en dehors de l'entreprise ;
- 4) le fait que le point I.3. du Code de conduite pour la « vente en dehors de l'entreprise » et la « vente à distance » prévoit que :

« Les fournisseurs et les agents commerciaux n'abusent pas de la faiblesse du consommateur. C'est ainsi, par exemple, qu'il n'existe pas de contrats offerts ou conclus avec des consommateurs qui ne sont manifestement pas en mesure d'évaluer la portée du contrat proposé. Ils agissent de manière particulièrement réservée envers des personnes âgées, des personnes handicapées et de personnes défavorisées. »

- 5) le fait que le point II du Code de conduite oblige l'entreprise d'énergie à informer le consommateur sur les divers éléments du contrat au cours d'une vente aux consommateurs en dehors de l'entreprise. Il dispose que :

« Les ventes au consommateur conclues en dehors de l'entreprise du vendeur doivent faire l'objet d'un contrat écrit et signé. Le vendeur transmet au consommateur un exemplaire original du contrat signé par les deux parties.

Le fournisseur confirme ensuite le contrat par une lettre adressée personnellement au consommateur ou – moyennant l'accord exprès du consommateur – par un autre support durable. »

La confirmation mentionne notamment, de manière claire et lisible, différents éléments spécifiques ainsi qu'une copie du contrat signé par le fournisseur, y compris les conditions générales et les éventuelles conditions particulières et enfin le fait que le consommateur a le droit de renoncer au contrat dans les 14 jours ouvrables suivant la réception de la confirmation du fournisseur.

6) le fait que la confirmation a été envoyée par courriel ;

7) le fait que ces courriels sont automatiquement envoyés et que ENI n'est pas en mesure de nous fournir une copie exacte du message électronique envoyé ;

8) le fait que le contrat contient une disposition qui est le contraire de ce que prévoit le Code de conduite parce que la confirmation envoyée directement par la poste au consommateur est l'exception au lieu d'être la règle générale.

Selon ENI, l'Accord concernant le consommateur dans le marché de l'électricité et du gaz stipule qu'il existe deux possibilités pour confirmer le contrat : par lettre ou par un autre support durable. Si le fournisseur opte pour une confirmation au moyen d'un support durable, le consentement préalable et exprès du client est nécessaire à cette fin.

ENI estime, en effet, que la mention indiquée dans le contrat « Les factures d'acompte et annuelles, les confirmations et reconductions de contrat sont envoyées par courrier électronique. Cochez ci-dessus la case si vous souhaitez recevoir ces documents par la poste gratuitement » avec l'indication de l'adresse de courrier électronique constitue un consentement préalable et exprès du client.

Le Service de Médiation a donc demandé la résiliation du contrat de Monsieur S.

RÉPONSE DU FOURNISSEUR

ENI ne peut pas répondre favorablement à la recommandation. Compte tenu de certains éléments présents dans le dossier tels que la signature d'un formulaire contractuel, la signature près du mot imprimé en caractères gras « contrat », la mention d'un numéro de compte bancaire et la signature d'un avis de domiciliation, la signature du document de satisfaction avec la mention « Lu et approuvé » etc., ENI trouve très douteux que Monsieur S. voulait seulement recevoir des informations sur ENI et qu'il n'était manifestement pas en mesure de se rendre compte qu'il avait signé un contrat avec ENI.

Néanmoins, ENI était disposée à prendre à son compte les coûts du recouvrement engagé par son agence de recouvrement externe. ENI a envoyé la confirmation du contrat par courriel et ce conformément à l'accord « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz ».

COMMENTAIRES DU SERVICE DE MÉDIATION

Le dossier a été clôturé et a indiqué à Monsieur S. que, s'il n'avait pas obtenu satisfaction et s'il le jugeait utile et approprié, il lui était toujours possible de s'adresser aux instances judiciaires compétentes.