

PRIX/TARIF

Recommandation : reconduction tacite d'un contrat avec application de tarifs plus élevés

DESCRIPTION

Monsieur N. avait conclu en 2007 un contrat à tarif fixe d'une durée de 3 ans avec le fournisseur ENI.

Après cette période de 3 ans, ENI a reconduit le contrat, mais lors de cette reconduction des tarifs différents ont été appliqués. Il y a donc renouvellement du contrat.

Monsieur N. contestait ces tarifs adaptés, vu qu'il n'a jamais donné son accord pour une adaptation des prix.

POINT DE VUE DU FOURNISSEUR

ENI est d'avis qu'il s'agit d'un renouvellement d'un contrat existant, où le prix pour la composante énergie a changé sans qu'il n'y ait pour autant aucun changement des paramètres de la formule de prix.

ENI fait valoir également que chaque facture d'acompte et chaque facture annuelle mentionne la date de fin du contrat, les conditions de la reconduction tacite dans les conditions générales et la possibilité de résiliation.

ENI n'est donc pas prêt à adapter la facturation vers les tarifs du contrat original.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MEDIATION

Le Service de Médiation a tenu compte des éléments suivants :

1) A l'issue de la période de trois ans du contrat, ENI a envoyé au plaignant une lettre. Cette lettre, tant dans la forme que dans son contenu, ne peut être considérée que comme une sorte d'enquête de satisfaction. Ceci découle du contenu complet de la lettre, signée par le « Responsable des relations clientèle », qui traite exclusivement du degré de satisfaction du client et de l'invitation à donner son opinion.

L'ajout dans la lettre - « Même si vous ne réagissez pas, vous continuerez de jouir de votre produit actuel Nuon Comfort 3 ans » - faisait croire au client que la lettre n'avait pas trait au changement de prix ou autres conditions contractuelles. Le coupon de réponse, que le client pouvait retourner, avait trait exclusivement à l'expression du degré de satisfaction.

Seule une note de bas de page de cette lettre mentionne que les prix sont en vigueur pour la nouvelle période de fourniture de 36 mois, sans mentionner qu'il s'agit de nouveaux tarifs (la dénomination du contrat reste inchangée) et sans donner la possibilité au client de contester l'application de ces tarifs (le coupon de réponse ne traite pas de cet aspect).

Cette lettre ne peut donc être considérée comme une invitation faite au client de donner son accord pour une reconduction du contrat de fourniture dans des nouvelles conditions tarifaires.

Si ENI maintient que cette lettre contient une invitation à donner son accord sur la nouvelle carte tarifaire, alors la présentation comme étant une enquête de satisfaction et l'omission de la mention explicite qu'il s'agit d'une nouvelle carte tarifaire et que l'accord du client est sollicité, doit être considérée comme une omission trompeuse suivant l'article 90 de la Loi du 6 avril 2010 :

« Une pratique commerciale est considérée comme une omission trompeuse si, dans son contexte factuel, compte tenu de toutes ses caractéristiques et des circonstances ainsi que des limites propres au moyen de communication utilisé, elle omet une information substantielle dont le consommateur moyen a besoin, compte tenu du contexte, pour prendre une décision commerciale en connaissance de cause et, par conséquent, l'amène ou est susceptible de l'amener à prendre une décision commerciale qu'il n'aurait pas prise autrement. »

2) ENI n'a pas offert au client une possibilité de résilier le contrat. ENI est d'avis que la possibilité de préavis est déjà mentionnée dans les conditions générales du contrat que le client a reçu en septembre 2007 et que pour cela cette possibilité n'a pas été mentionnée à nouveau au client lors du renouvellement du contrat; Cette possibilité de résiliation devait bien être mentionnée au moment de la mise au courant de la reconduction tacite du contrat. L'Accord « Le consommateur dans le marché libéralisé de électricité et du gaz », article V.5 stipule que :

« Si le contrat prévoit la reconduction tacite, les fournisseurs informent leurs clients par écrit ou sur support durable de la reconduction tacite et de la possibilité de résiliation du contrat. Cette notification se fait au moins 1 mois avant la date fixée dans le contrat pour s'opposer à la reconduction tacite. »

3) L'article 74, 3° de la Loi relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur du 6 avril 2010 stipule également que des changements de prix au désavantage du consommateur, sur base d'éléments sous le contrôle du fournisseur, sont interdits dans les contrats à durée déterminée :

«Dans les contrats conclus entre une entreprise et un consommateur, sont en tout cas abusives, les clauses et conditions ou les combinaisons de clauses et conditions qui ont pour objet de :

3° déterminer, dans les contrats à durée déterminée, que le prix des produits est fixé au moment de la livraison ou permettre à l'entreprise d'augmenter unilatéralement le prix ou de modifier les conditions au détriment du consommateur sur la base d'éléments qui dépendent de sa seule volonté, même si la possibilité de mettre fin au contrat est alors offerte au consommateur.»

En outre, l'Accord « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz », stipule dans l'article IV.i.6. que: «La modification unilatérale des conditions générales ou les modifications de prix d'énergie ou de gaz sur la base d'éléments qui dépendent uniquement de la volonté du fournisseur, sont interdites.».

4) Le Service de Médiation est en plus d'avis qu'en cas de prolongation tacite du contrat, ce contrat est prolongé au même prix et sous les mêmes conditions. S'il y a un changement des conditions essentielles ou du prix, il n'est pas question d'une prolongation mais bien d'un renouvellement du contrat.

Dans une telle situation, le Code de conduite concernant la « Vente hors établissement » et la « Vente à distance », est d'application. Ce Code de conduite stipule que :

«Art.1. 7.

Les fournisseurs et les agents commerciaux doivent à tout moment éviter que le consommateur puisse mal comprendre l'information transmise ou qu'il se fasse des idées erronées, surtout à propos d'économies éventuelles.»

«Art. 1. 8. 5°

Les fournisseurs et les agents commerciaux veillent à ce que le consommateur ait bien compris : • qu'il dispose d'un droit d'annulation pendant au moins 7 jours ouvrables en cas de vente à distance ou 14 jours ouvrables en cas de vente au consommateur conclue en dehors de l'entreprise du vendeur et qu'il connaît les démarches à faire afin d'annuler son contrat;»

Un changement de prix et des conditions lors de la prolongation d'un contrat n'est possible que moyennant l'accord explicite du client et la confirmation du nouveau contrat.

Le Service de Médiation a ainsi recommandé de recalculer la facturation à partir du renouvellement du contrat aux tarifs du contrat original.

REPONSE DU FOURNISSEUR

ENI fait valoir de nouveau les conditions générales qui stipulent que le client accepte les nouveaux prix proposés sauf s'il informe ENI un mois avant la fin du contrat qu'il ne veut pas de prolongation du contrat.

ENI reste d'avis que toutes informations essentielles concernant les nouveaux prix ont été communiquées au client et conteste le fait d'avoir agi contrairement à la législation en vigueur.

ENI est aussi d'avis que les prix n'ont jamais été changés pendant la durée du contrat original.

Néanmoins, ENI est prêt à suivre la recommandation du Service de Médiation puisqu'elle est « dûment convaincue que la contestation a trait à des faits datant de fin 2010 et que depuis ce temps la communication d'ENI a été optimisée à des différents niveaux.»

COMMENTAIRE DU SERVICE DE MEDIATION

Vu qu'ENI a suivi la recommandation formulée par le Service de Médiation, le dossier a été clôturé.