

PROBLÈMES DE PAIEMENT

Facturation d'une clause pénale

DESCRIPTION

Un client conteste la Clause Pénale facturée par son fournisseur d'un montant total de 126,50 euros. Le client confirme que cette clause n'était pas prévue dans les conditions générales de l'époque (2015, l'année de souscription du contrat).

POSITION DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE

Selon le fournisseur MEGA, la Clause Pénale de 126,50 euros correspond à 12 % du montant impayé à la date de l'envoi du dossier chez l'Huissier, à savoir le 11/05/2018. Le fournisseur confirme que cette Clause Pénale est considérée comme étant réciproque par les Justices de Paix.

Lors de la conclusion du contrat en 2015, le fournisseur MEGA confirme, sans pouvoir apporter la preuve de confirmation, que le client a pu prendre connaissance de leurs conditions générales.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation de l'Energie a pris en compte :

- 1) Le fait que le fournisseur considère que tous les éléments ont été portés à notre connaissance alors que notre Service constate toujours l'absence de clarification du calcul de la clause ;
- 2) Le fait que le fournisseur n'apporte pas la preuve que le client a accepté et confirmé les conditions générales confirmant l'établissement de la clause pénale ;
- 3) Compte tenu que les clauses pénales dans un contrat entre une entreprise et un consommateur qui ne sont pas formulées de manière réciproque et équivalente sont contraires à l'article VI.83, 17° du Code de Droit Economique (CDE) et sont interdites et nulles conformément à l'article VI.84, § 1er, du CDE.
*« Art.VI.8.3. 17° déterminer le montant de l'indemnité due par le consommateur qui n'exécute pas ses obligations, sans prévoir une indemnité du même ordre à charge de l'entreprise qui n'exécute pas les siennes ;
Art.VI.84 § 1er. Toute clause abusive est interdite et nulle. »*
- 4) Le fait que le Code de Droit Economique (Article VI.37) stipule qu'en cas de doute sur le sens d'une clause, c'est l'interprétation la plus favorable au consommateur qui primera le cas échéant ;

Le Service de Médiation a ainsi recommandé l'annulation de tous les frais (frais administratifs, clause pénale, dommage et intérêts...) facturés au client.

RÉPONSE DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE

Le fournisseur MEGA estime ne pas pouvoir répondre favorablement à la recommandation vu que la clause pénale réclamée est facturée conformément à leurs Conditions Générales de vente.

COMMENTAIRES DU SERVICE DE MÉDIATION

Le fournisseur MEGA n'a donc pas suivi la recommandation envoyée par le service de médiation. La réponse n'apporte, cependant, pas d'éléments nouveaux susceptibles de modifier la position de notre service de médiation.

Le Service de Médiation reste, par conséquent, sur sa position exprimée dans la recommandation et sur le fait qu'aucune preuve n'a été apportée comme quoi la clause était bien prévue dans les conditions générales de 2015 et que le client les a explicitement acceptées.