

CONDITIONS CONTRACTUELLES

Renouvellement et reconduction du contrat

DESCRIPTION

Madame G. conteste ses factures car en comparant leurs factures de régularisation 2017, 2018 et 2019, elle a constaté que les ristournes n'étaient pas appliquées à chaque fois. Or, le contrat, le prévoit.

POSITION DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE

Le fournisseur d'énergie MEGA indique qu'ils ne reviendront pas sur des consommations datant de 2017-2018 et n'appliquerons pas un tarif 2017 à un contrat 2019. Les plaignants ont été invités à consulter leur espace personnel en temps et en heure et ne peuvent par ailleurs pas nier avoir pu prendre connaissance des modifications apportées à leur contrat lors de la consultation de leur facture d'acompte et de décompte.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a pris en compte le fait qu'un contrat Achat Groupé d'un an a été souscrit en février 2017. Cet achat groupé comportait une ristourne de 65 euros TVAC pour l'électricité et une ristourne de 60 euros TVAC ainsi qu'une ristourne de 0.12 c€/kWh pour le gaz.

Cette promotion a été appliquée sur les décomptes du 20 juillet 2018 mais ensuite cette promotion et les tarifs ne sont plus d'application suite au renouvellement du contrat. L'information du renouvellement a été indiquée sur les factures d'acompte du 1er février 2018 et du 1er février 2019. Or, les factures d'acompte font mention d'une reconduction « *votre contrat sera reconduit... »*

Un renouvellement est différent d'une reconduction. En effet, une reconduction est un mécanisme juridique du droit des contrats selon lequel un accord passé entre les parties est prolongé automatiquement d'une période à une autre si aucune des parties ne manifeste sa volonté de rompre le contrat. Le Code de Droit Economique stipule que la modification unilatérale de conditions essentielles ou les modifications de prix d'énergie sur la base d'éléments qui dépendent uniquement de la volonté du fournisseur d'énergie, sont interdites (art. VI.83, 2°, 3° et 4° CDE);

Il s'agit donc d'un nouveau contrat d'énergie pour lequel l'information contractuelle et les prix contractuels auraient dû être communiqués au consommateur de manière expresse, claire et lisible.

Le Service de Médiation a donc recommandé à l'application d'une reconduction et, par conséquent, à l'application du contrat Achat Groupé et de ses promotions.

RÉPONSE DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE

L'entreprise d'énergie MEGA a indiqué ne pas suivre notre recommandation car l'Article 3.6. de leurs conditions générales de vente mentionne explicitement que « *Mega se réserve le droit de modifier ses tarifs lors de la reconduction de ce Contrat, conformément à la procédure prévue à l'article 6.3.6 Le Client peut refuser cette reconduction en signifiant sa résiliation par courrier recommandé au plus tard un mois avant l'échéance de la période en cours pour les Consommateurs et au plus tard 60 jours pour les Non-Consommateurs. Mega peut renoncer à cette reconduction en signifiant sa résiliation par courrier au plus tard deux mois avant l'échéance de la période en cours.* »

On peut constater, dans la réponse adressée par l'entreprise d'énergie MEGA, qu'il y a de nouveau confusion entre le renouvellement et la reconduction d'un contrat. Comme indiqué dans la recommandation, une reconduction est un mécanisme juridique du droit des contrats selon lequel un accord passé entre les parties est prolongé automatiquement d'une période à une autre si aucune des parties ne manifeste sa volonté de rompre le contrat. S'il y a modification du tarif, il s'agit d'un renouvellement du contrat.

COMMENTAIRES DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation est donc resté sur sa position exprimée dans la recommandation et a clôturé son action dans le cadre de ce litige.