

PRATIQUES COMMERCIALES

Démarchage

DESCRIPTION

Madame P. a changé de fournisseur. Cette dernière indique n'avoir eu aucun contact. Elle a envoyé une plainte en leur demandant de lui envoyer le contrat "soi-disant" signé mais elle ne l'a pas reçu.

POSITION DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE

Le fournisseur d'énergie ENGIE ELECTRABEL indique que le contrat a été signé sur une tablette et a dès lors dû voir que le contrat était en néerlandais. La signature sur tablette varie de celle sur une carte d'identité.

Le vendeur a obtenu son adresse e-mail et ses numéros de code EAN. L'adresse e-mail est correcte car elle a reçu la réponse à sa plainte, elle a donc également reçu l'e-mail de confirmation le 02/07/2019 mais n'a pas jugé nécessaire de se manifester à ce moment-là.

La cliente a consommé depuis le 01/10/2019 et le contrat a pris fin le 05/02/2020. Même si elle conteste le contrat, elle aurait pu entreprendre les démarches plus tôt.

L'adresse mail renseignée a uniquement été utilisée pour l'envoi des mailings marketing.

Un courrier a bien été envoyé par courrier à l'adresse du client le 06/07/2019 et un courrier de bienvenue a également été envoyé par poste le 01/10/2019.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a pris en compte le fait que Madame P. conteste le contrat établi par le démarcheur. En effet, Madame P. indique n'avoir jamais eu de contact avec quelconque démarcheur de chez Power2B ni par téléphone, ni à son domicile. De plus, Madame P. est francophone et elle n'aurait jamais signé un contrat en néerlandais auquel elle ne comprend rien. Par conséquent, Madame P. n'a donc pas compris la teneur des courriers de confirmation de contrat et n'était donc pas informé de son droit de rétractation.

Le Service de Médiation a également rappelé que le consommateur est protégé par une obligation d'information des entreprises préalable à la conclusion d'un contrat. Vu la rédaction en néerlandais, l'obligation d'information au consommateur n'a pas été respectée. En effet, l'Accord des consommateurs (1.1. Dispositions générales) stipule bien que :
Les fournisseurs d'énergie et les tiers auxquels ils font appel :

4) n'abusent pas de la faiblesse du consommateur ; Il est ainsi interdit d'offrir ou de conclure des contrats avec des consommateurs qui manifestement ne sont pas capables de juger la portée du contrat proposé. Ils se comportent de manière particulièrement réservée vis-à-vis des personnes âgées, moins valides et défavorisées ;

6) informent le consommateur qu'il a le droit légal de résilier à tout moment un contrat de fourniture de gaz naturel et/ou d'électricité en cours, sans devoir payer une quelconque indemnité ; en aucun cas ils ne font croire d'aucune façon que ce droit ne vaut que chez eux ou est limité dans le temps ;

8) veillent à ce que le consommateur ait bien compris :

- qu'il a signé un contrat ou qu'il a consenti à changer de fournisseur d'énergie ;
- avec quel fournisseur d'énergie il a conclu un nouveau contrat ;
- quel est le prix total sur une base annuelle du contrat qu'il a conclu ;
- à partir de quelle date prévue le nouveau contrat prend cours ;
- qu'il dispose d'un droit de rétractation, en précisant le délai de rétractation exact ;
- à compter de quel jour le délai de rétractation commence à courir et quelles démarches le consommateur doit entreprendre pour se rétracter de son contrat ;
- que le nouveau fournisseur d'énergie s'occupe de la résiliation du contrat en cours.

Le Service de Médiation a également rappelé que Madame P. confirme n'avoir jamais signé de contrat et que la signature du contrat est totalement différente de la carte d'identité de la plaignante et qu'il y a une erreur d'adresse mail dans le contrat. Pour finir, le Service de Médiation a indiqué qu'ENGIE ELECTRABEL n'apporte aucune preuve réelle de l'acceptation de ce contrat et que, conformément à l'Accord des consommateurs (2.3.2.a. Conditions générales équilibrées et équitables), le consommateur n'est pas responsable des erreurs de leurs sous-traitants ;

« Ne pas reprendre des clauses qui déterminent que le consommateur est responsable vis-à-vis du fournisseur d'énergie pour le préjudice encouru suite aux erreurs ou défauts des sous-traitants de ce dernier (vendeurs / agents), du gestionnaire de réseau, ou de tout tiers, même sans qu'il soit possible d'imputer au consommateur une faute ou négligence quelconque y relative ; »

Le Service de Médiation a donc recommandé l'annulation du contrat au nom de Madame P. et de la prise en charge de la période du 01/10/2019 au 05/02/2020.

RÉPONSE DE L'ENTREPRISE D'ÉNERGIE

L'entreprise d'énergie a décidé de suivre la recommandation. Ils ont indiqué que suite à un nouvel examen du dossier et suite au manque de pièces probantes, ils ont annulé l'ensemble de la consommation facturée.