

CONDITIONS CONTRACTUELLES

Reconduction du contrat

DESCRIPTION

Monsieur B. conteste le montant de sa facture de clôture. Son fournisseur lui réclame 900 euros de plus, en seulement 8 mois au tarif Easy 1.

POSITION DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE

ENGIE ELECTRABEL a indiqué que le contrat initial du client a toujours été reconduit chaque année en Easy 1.

Le client n'a jamais contesté les précédentes reconductions. Le décompte final couvre la période du 08/11/2018 au 01/07/2019. Cette période couvre un moment où les prix étaient très hauts et donc la différence entre les deux tarifs est importante.

Dans les conditions, on indique appliquer le produit équivalent à durée déterminée le moins cher.

Or, le Service de Médiation constate que le contrat Easy 1 et Easy 3 ne sont pas deux contrats équivalents vu que la durée est différente.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a pris en compte le fait que Monsieur B. était sous contrat Easy fixe 3ans pour la période du 13/01/2014 au 12/01/2017.

Son contrat a été renouvelé pour une année à chaque fois en date du 13/01/2017, du 13/01/2018 et du 13/01/2019 à des prix différents chaque année. Or, l'Accord des consommateurs stipule que le consommateur doit confirmer son accord sur la nouvelle proposition (2.3.4. Reconduction et renouvellement du contrat) :

« Un fournisseur d'énergie ne souhaitant pas procéder à une reconduction tacite soumet une nouvelle proposition de contrat de fourniture au consommateur au moins deux mois avant la date de la fin du contrat en cours. Cette nouvelle proposition est notifiée au consommateur via le même moyen par lequel la communication avec le consommateur se fait habituellement lorsqu'il s'agit du contrat en cours. Il doit clairement apparaître de cette proposition qu'il s'agit d'une nouvelle proposition de contrat. De plus, elle explique, de manière claire, non équivoque et spécifique, sur quels points les nouvelles conditions proposées diffèrent du contrat en cours.

A ce stade, ce n'est que lorsque le produit équivalent le moins cher du portefeuille du fournisseur d'énergie est proposé que la communication peut faire état de produit équivalent le plus avantageux. Ce n'est que lorsque le produit proposé est le moins cher sur le marché qu'il peut être présenté comme le produit le moins cher.

Le fournisseur d'énergie demande au consommateur de confirmer expressément son accord sur la nouvelle proposition, par lettre ou sur un autre support durable, ou de changer de fournisseur d'énergie.

Le fournisseur d'énergie attire, de manière explicite et apparente, l'attention du consommateur sur le fait que celui-ci peut vérifier via les sites web des régulateurs régionaux quel est le produit le moins cher. Cela se fait par une communication non équivoque qui renvoie à l'hyperlien vers la bonne page web du régulateur concerné, où la comparaison des prix peut être effectuée.

Si, à la date finale du contrat en cours, le consommateur n'a pas donné suite à cette demande, le fournisseur d'énergie s'engage à continuer à lui fournir le produit équivalent à durée déterminée le moins cher qu'il offre en vente à ce moment. Le fournisseur d'énergie en informe explicitement le consommateur par lettre ou sur un autre support durable.

Cette confirmation n'est pas exigée si, lors de la proposition de renouvellement de contrat, le fournisseur d'énergie a proposé le produit équivalent le moins cher. Ce n'est que lorsque le produit proposé est le moins cher sur le marché qu'il peut être présenté en tant que tel. Le fournisseur d'énergie attire, de manière explicite et apparente, l'attention du consommateur sur le fait que celui-ci peut vérifier via les sites web des régulateurs régionaux quel est le produit le moins cher. Cela se fait par une communication non équivoque qui renvoie à l'hyperlien vers la bonne page web du régulateur concerné, où la comparaison des prix peut être effectuée. » ;

Le Service de Médiation constate que l'entreprise n'a transmis aucune preuve d'un accord de Monsieur B. sur ce tarif EASY 1. Par conséquent, conformément à l'Accord des consommateurs, le fournisseur d'énergie doit, dès lors, fournir le produit équivalent le moins cher. Leurs factures indiquent que le tarif EASY 3 était le tarif fixe le moins cher :

Conformément à l'Accord consommateurs, nous vous informons sur les prix ENGIE Electrabel actuellement les moins chers en tenant compte de votre profil de consommation et sans compter les réductions (temporaires) et promotions :

· Prix fixe : Easy 3, la sécurité du prix pendant 3 ans ;

Par conséquent, le Service de Médiation a recommandé à l'application du tarif Easy 3, et ce, depuis le 13 janvier 2017.

RÉPONSE DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE

L'entreprise d'énergie ENGIE ELECTRABEL n'a pas donné de suite favorable à la recommandation.

Selon ENGIE ELECTRABEL, le client était depuis le début de son contrat chez Engie Electrabel sous contrat Easy fixe 3 ans, comme le veut la législation bruxelloise.

Après la date d'anniversaire de son contrat, le client a été renouvelé à chaque fois pour une période d'une année toujours sous contrat fixe Easy à des prix différents chaque année. Une lettre de reconduction tacite a, à chaque fois, été envoyée au client pour l'informer des modifications de prix.

Le client ne s'est jamais manifesté afin de choisir une autre offre. Il n'a d'ailleurs jamais contesté les précédentes reconductions de son contrat. Si le client désirait un autre type de

contrat, celui-ci était informé chaque année sur la facture de régularisation des contrats les moins chers disponibles.

Monsieur B. a donc bien bénéficié du contrat équivalent le moins cher.

COMMENTAIRES DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation constate que la réponse apportée par l'entreprise d'énergie ENGIE ELECTRABEL ne démontre toujours pas que Monsieur B. a marqué son accord sur le tarif EASY 1. 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.