

CONDITIONS CONTRACTUELLES

Contestation du contrat d'énergie en ligne

DESCRIPTION

Une cliente reçoit de son fournisseur d'énergie un décompte final. Après avoir pris contact avec son fournisseur, il apparaît qu'elle a reçu ce décompte final parce qu'ENGIE ELECTRABEL a repris la fourniture à son adresse. La cliente conteste avoir conclu un contrat avec ENGIE ELECTRABEL. Étant donné qu'ENGIE ELECTRABEL n'est pas prête à annuler le contrat, elle introduit une plainte auprès du Service de Médiation.

POSITION DU FOURNISSEUR

ENGIE ELECTRABEL indique au Service de Médiation que le contrat a été conclu via «Besparen Kan» (site web de comparaison des tarifs) et que ce contrat est entré en vigueur de plein droit parce que la cliente n'a pas réagi à la confirmation du contrat qu'elle a reçue. Cette confirmation mentionne ce qui suit:

«Vous avez donné votre accord pour la fourniture d'électricité et de gaz naturel, en cliquant sur le lien que vous avez reçu par e-mail, à l'adresse IP xx.xx. xxx.xxx, le 22-02-2016 à 19:53:39.»

Elle mentionne également ce qui suit:

«En faisant usage de la possibilité d'accepter cette offre en cliquant sur un lien dans un e-mail dont vous recevez une confirmation par e-mail, vous acceptez que l'utilisation de ces canaux constitue une preuve valable en droit de votre acceptation de cette offre.»

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Code de conduite pour la «vente en dehors de l'entreprise» et la «vente à distance» stipule ce qui suit:

1. Lors de toute offre et de toute démarche de vente à distance:

- Les fournisseurs et les personnes qui contactent le consommateur en tant que représentants des fournisseurs mentionnent explicitement qu'il s'agit d'une offre de contrat.
- Les fournisseurs et les personnes qui contactent le consommateur en tant que représentants des fournisseurs ne peuvent pas dissimuler la raison du contact.
- Les fournisseurs et les personnes qui contactent pour ceux-ci les consommateurs sont tenus d'utiliser les tarifs corrects pour la région concernée du réseau de distribution.

2. Les fournisseurs rédigent leur offre de vente à distance, ainsi que les différentes étapes de la vente à distance, de telle sorte que la nature et la portée du document ainsi que le fait qu'il débouche sur un contrat contraignant, soient clairs aux yeux de la personne qui accepterait cette offre. Le fait que ce document débouche sur un contrat contraignant est explicité au moment où le consommateur doit accepter l'offre.»

L'article VI.62 de la section 3 du chapitre 2 «Contrats à distance» du Code de droit économique stipule également ce qui suit:

«Il incombe à l'entreprise de fournir la preuve qu'elle a satisfait aux obligations concernant l'information du consommateur, le respect des délais, le consentement du consommateur à la conclusion du contrat et, le cas échéant, à son exécution pendant le délai de rétractation. »

ENGIE ELECTRABEL ne peut fournir de copie de la proposition de contrat parce que «les archives de Besparen Kan ne retournent que jusqu'à 30 jours dans le passé». Par conséquent, il n'est pas possible de vérifier si les dispositions du Code de conduite précitées ont été respectées.

En ce qui concerne la confirmation du contrat, le Code de conduite spécifie en outre que «le consommateur doit confirmer ce contrat explicitement et par écrit.»

ENGIE ELECTRABEL ne peut pas non plus démontrer que le contrat a été réellement confirmé par la cliente. ENGIE ELECTRABEL ne peut pas non plus démontrer que l'adresse IP xx.xx.xxx.xxx appartient à la cliente.

ENGIE ELECTRABEL ne peut donc pas démontrer que le contrat a été valablement proposé à la cliente et que celle-ci l'a confirmé explicitement et par écrit.

Le Code de conduite prévoit pour chaque infraction la sanction suivante:

«- le remboursement immédiat au consommateur de toutes les factures qu'il a payées. En outre, aucune consommation ne lui est plus facturée.

- le rétablissement immédiat du consommateur dans son ancienne relation contractuelle. L'ancien fournisseur reprend le consommateur gratuitement, aussi rapidement que les possibilités techniques le permettent.»

Le Service de Médiation a dès lors recommandé à ENGIE ELECTRABEL d'annuler le contrat et de rembourser à la cliente les montants déjà payés.

RÉPONSE DU FOURNISSEUR ET COMMENTAIRES DU SERVICE DE MÉDIATION

En guise de réaction à la recommandation, ENGIE ELECTRABEL répète simplement la réponse qu'elle a donnée pendant la tentative de médiation.

Étant donné qu'ENGIE ELECTRABEL répète sa position sans donner d'autre motivation, la position du Service de Médiation demeure elle aussi inchangée.