

Conditions contractuelles

Résiliation des contrats Home Maintenance/ Assistance

DESCRIPTION

Monsieur G. indique avoir résilié ses contrats Home Maintenance et Home Assistance par recommandé en date du 27/11/2018. Selon lui, cette résiliation pouvait se faire n'importe quand mais avec un préavis d'un mois. La résiliation n'a pas été prise en compte et son fournisseur d'énergie prétend que ses contrats durent jusqu'en juin 2019.

POINT DE VUE DU FOURNISSEUR

Selon ENGIE ELECTRABEL, les conditions générales ont été modifiées depuis le 01/06/2016.

Depuis cette date, le contrat Home assistance est devenu un contrat d'assurance et les conditions de résiliation ont également changées et les parties peuvent s'opposer à un renouvellement par lettre recommandée mais dans un délai d'au moins trois mois avant l'échéance de la période en cours.

Tous les clients concernés ont reçu une confirmation via un courrier d'information entre mars et mai 2016 (courrier marketing non archivé). Selon ENGIE ELECTRABEL, le client aurait bien réceptionné un courrier personnalisé, mais non archivé, l'informant sur les nouvelles conditions générales.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a pris en compte le fait que Monsieur G. conteste le délai prévu par les conditions générales du 01/06/2016 modifiant les conditions de résiliation. En effet, les conditions générales entrent dans le champ contractuel si le consommateur a eu la possibilité effective de connaître les conditions générales et s'il y a eu acceptation certaine et explicite des conditions générales.

Cependant, ENGIE ELECTRABEL a envoyé comme preuve d'acceptation des nouvelles conditions générales, la copie d'un courrier type informant de l'adaptation du contrat Home Assistance. Ce courrier n'est pas au nom de Monsieur G. et le coupon réponse n'a pas été renvoyé par ce dernier.

Dès lors, sans preuve de l'acceptation de Monsieur G. aux conditions générales du 1^{er} juin 2016, les anciennes conditions générales, qui permettent de mettre fin au contrat avec un préavis d'un mois, sont d'application.

Etant donné que Monsieur G. a adressé une lettre recommandée en date du 27/11/2018 afin de mettre fin au contrat, que le contrat aurait donc dû prendre fin en date du 27/12/2018, le Service de Médiation a recommandé l'annulation du contrat Home Assistance en date du 27/12/2018 et un remboursement des sommes versées.

RÉPONSE DU FOURNISSEUR

Le fournisseur d'énergie a décidé de suivre notre recommandation partiellement.

Selon eux, le client avait bien été informé par courrier des nouvelles conditions générales liées au produit Home Assistance pour lequel il avait souscrit. Ces conditions générales étaient en outre bien visibles sur leur site web.

Monsieur G. a déclaré un sinistre par téléphone en date du 24/11/2018, leurs services sont intervenus en date du 25/11/2018 et ont réceptionné la demande de résiliation de contrat en date du 27/11/2018 (par courrier recommandé).

Dès lors, comme le prévoit les conditions générales, article 7.1 b), le client a le droit de notifier sa résiliation de contrat à nos services, au plus tard un mois après la déclaration du sinistre. Celle-ci prend dès lors cours après un préavis de 3 mois.

Le fournisseur d'énergie aurait donc dû procéder à la résiliation du contrat pour fin février 2019. Leurs services ont dès lors émis une note de crédit en date du 27/11/2019 pour un montant de 18,75 euros en faveur du client.

COMMENTAIRE DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation reste, néanmoins, d'avis qu'en l'absence d'acceptation des nouvelles conditions générales, le contrat aurait dû prendre fin en date du 27/12/2018.