



Direct Energie, facturation abusive ?

Par **loir25**, le **12/01/2017** à **09:13**

Bonjour,

Ma fille a déménagé le 30 décembre 2016. Elle a effectué des démarches par internet pour prendre un contrat de fournisseur d'électricité pour son nouveau logement. Avec les différents noms de société très proche (ENGIE, ENEDIS, ENI, DIRECT ENERGIE), elle s'est trompée de fournisseur et a reçu par courriel une lettre de "Bienvenue" et un contrat chez DIRECT ENERGIE. Dans ce contrat, il est écrit (je cite) : "J'ai bien noté que ceci est un contrat qui m'engage à compter de mon acceptation expresse. Si je ne l'ai pas accepté numériquement sur www.direct-energie.com, je date et je signe le coupon de souscription joint à ce courrier et je le retourne à Direct Energie."

Ma fille n'a jamais signé aucun document, tant numériquement que de manière manuscrite et n'a jamais renvoyé aucun document par courriel ou par la poste à DIRECT ENERGIE. Dès qu'elle s'est rendu compte de son erreur, elle les a joint par téléphone et a demandé d'utiliser son droit de rétractation. Il lui a été répondu qu'il n'y avait pas de droit de rétraction possible or, sur le même formulaire de contrat reçu, il est écrit (je cite) : "J'ai bien compris que je dispose d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la date d'acceptation de mon contrat (Code de la consommation, article L.221-18). En cas de rétractation, je remplis le coupon ci-après".

Ma fille a renvoyé le coupon de rétractation en recommandé avec A/R, même si il n'y a jamais eu d'acceptation du contrat. Après plusieurs relances téléphoniques et avoir obtenu de parler à un "responsable", il nous a été conseillé de contacter EDF et de leur demander d'effectuer un transfert de fournisseur, "ce qui éviterait une double facturation d'ouverture de dossier" (sic).

Nous avons donc appelé EDF à qui nous avons fourni les renseignements de n° de contrat, n° de client, adresse du lieu figurant sur le contrat de DIRECT ENERGIE. Après quelques recherches, le correspondant d'EDF nous a indiqué qu'il n'y avait aucun contrat actif chez DIRECT ENERGIE avec ces identifiants et qu'il ne pouvait pas faire de transfert de fournisseur, mais seulement ouvrir un nouveau compte avec la référence du compteur d'électricité au moment de la remise des clés, ce que nous avons fait.

Maintenant, nous recevons une facture de DIRECT ENERGIE avec un débit de 26,23 euros qui sera prélevé le

5 février 2017, probablement pour un "ouverture de dossier". N'ayant pas eu de contrat officiel chez eux, puis-je contester ce prélèvement et y faire opposition ?
Merci pour vos conseils.

Par **Visiteur**, le **12/01/2017 à 10:01**

Bonjour,
Si aucun contrat n'a été constitué et renvoyé, comment disposent-ils du RIB pour initier un prélèvement ?

Par **loir25**, le **12/01/2017 à 12:12**

Bonjour, à la prise de contact par téléphone avec DIRECT ENERGIE, ma fille leur a fourni verbalement les renseignements concernant l'adresse, le relevé du compteur et ses coordonnées bancaire, afin d'établir un contrat.
Comme précisé précédemment, le contrat envoyé par courriel n'a jamais été validé par une signature.

Par **morobar**, le **12/01/2017 à 18:28**

Bonsoir,
Comme précisé précédemment, le contrat envoyé par courriel n'a jamais été validé par une signature
La loi n'impose pas l'écrit pour la conclusion d'un contrat.
Par contre le problème de la preuve va se poser.
Si le fournisseur dispose de la preuve, par exemple un enregistrement...le contrat sera validé.

Par **loir25**, le **12/01/2017 à 19:45**

Effectivement, lorsqu'on téléphone à DIRECT ENERGIE, un message stipule que la conversation sera enregistrée.
Mais à quoi sert la mention sur le contrat envoyé par courriel qui précisent :
"J'ai bien noté que ceci est un contrat qui m'engage à compter de mon acceptation expresse. Si je ne l'ai pas accepté numériquement sur www.direct-energie.com, je date et je signe le coupon de souscription joint à ce courrier et je le retourne à Direct Energie."
??
Il me semble que cette phrase est claire et que cette "proposition de contrat" ne sera validée qu'à réception d'une signature, numérique ou écrite.
Sinon, ils n'ont qu'à mentionner que ce contrat prendra effet dès réception de ce courriel.
Et pourquoi EDF n'a trouvé aucun contrat chez DIRECT ENERGIE pour pouvoir opérer le transfert de fournisseur ?
Au vu des clients mécontents des pratiques malhonnêtes de DIRECT ENERGIE, trouvés sur le Net, il me semble que cette facture n'est que de l'esbroufe pour un client crédule.
Mais légalement, je voudrais savoir si le refus de payer cette facture sans aucune preuve de contrat est recevable.

Par **morobar**, le **13/01/2017 à 08:27**

Vous et moi ne traitons pas le dossier en direct, mais uniquement par ouï-dire.
Vous évoquez le droit de rétractation. Mais en matière de souscription d'un nouveau contrat, les fournisseurs demandent l'abandon de ce droit afin de débiter le service immédiatement.
C'est le souhait en général de tous les clients qui ne veulent pas attendre 14 jours l'ouverture du compteur et la fourniture d'énergie.
[citation]Et pourquoi EDF n'a trouvé aucun contrat chez DIRECT ENERGIE pour pouvoir opérer le transfert de fournisseur [/citation]
Je ne sais pas comment fonctionne le changement de fournisseur, et de toutes façons je ne suis pas en mesure de répondre à votre question.
[citation]Au vu des clients mécontents des pratiques malhonnêtes de DIRECT ENERGIE[/citation]
Vous aurez les mêmes résultats avec le fournisseur historique, les fournisseurs de téléphonie mobile comme d'eau potable.

Par **loir25**, le **13/01/2017 à 09:00**

Merci pour ces "précisions".
Concernant le droit de rétractation, comme précisé dans mon message d'ouverture, il est écrit sur le contrat reçu par courriel :
"J'ai bien compris que je dispose d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la date d'acceptation de mon contrat (Code de la consommation, article L.221-18). En cas de rétractation, je remplis le coupon ci-après".
A quoi sert un contrat écrit si on ne tient pas compte de ce qui est écrit dessus ?
Et l'article du code de la consommation cité sur ce même contrat est très clair, me semble-t-il !!
"Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L. 221-23 à L. 221-25."
L'article L. 221-23 concerne le retour du produit commandé dans le délais des 14 jours.
L'article L. 221-25 concerne l'exécution d'une prestation de services.
Comme nous n'avons reçu aucun matériel et que l'abonnement n'a jamais été activé (ni signé, ni renvoyé), nous ne leur devons rien d'après les termes très précis de l'article 221-21.
Merci pour votre aide, mais j'espérais trouver sur ce site réputé l'avis d'un juriste compétent ...

Par **morobar**, le **13/01/2017 à 16:41**

[citation]mais j'espérais trouver sur ce site réputé l'avis d'un juriste compétent [/citation]
Merci
Mais assez compétent pour relever vos limites.
Code de la consommation 221-25 pour le droit de rétractation et son abandon.

Par **loir25**, le **13/01/2017 à 17:35**

J'ai déjà mentionné l'article L 221-25 dans mon précédent commentaire.
D'après les renseignements d'EDF pour le transfert de prestataire, il n'y a jamais eu de contrat enregistré chez DIRECT ENERGIE.
C'est pourquoi j'estime que je ne dois rien à DIRECT ENERGIE puisque il n'y a jamais eu de contrat enregistré et que d'après l'article L221-25, "le consommateur verse au professionnel un montant correspondant au service fourni ...".
Il n'y a eu aucun service fourni par DIRECT ENERGIE puisque EDF a repris le contrat avec l'index du compteur à la remise des clés.

Par **loir25**, le **13/01/2017** à **21:19**

Citation:
"Vous évoquez le droit de rétractation. Mais en matière de souscription d'un nouveau contrat, les fournisseurs demandent l'abandon de ce droit afin de débiter le service immédiatement."
L'article L 121-21 stipule que :
"Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L. 121-21-3 à L. 121-21-5. Toute clause par laquelle le consommateur abandonne son droit de rétractation est nulle."
TOUTE
CLAUSE PAR LAQUELLE LE CONSOMMATEUR ABANDONNE SON DROIT DE
RÉTRACTATION EST NULLE

Par **loir25**, le **16/01/2017** à **09:45**

Je n'ai toujours pas de réponse précise de la part d'un juriste concernant les questions posées lors de cette conversation fort enrichissante.
Ces questions sont :
1) - A quoi sert un contrat écrit précisant que celui-ci doit être signé pour acceptation si l'on n'en tient pas compte ?
2) - A quoi sert la mention de rétractation sur ce même contrat si on ne peut pas l'utiliser ?
3) A quoi sert l'article de loi 121-21 précisant que "Toute clause par laquelle le consommateur abandonne son droit de rétractation est nulle."
Enfin, ma question d'origine :
4) - Au vu de toutes ces preuves, n'ayant jamais signé aucun contrat avec DIRECT ENERGIE, puis-je légalement contester et refuser de payer leur facture de 26,23 € pour un "service" jamais rendu ?
En cas de doute, reprendre le fil de la discussion depuis le début.
Cordialement.

Par **amajuris**, le **16/01/2017** à **10:06**

bonjour,
si vous voulez être certain d'avoir l'avis d'un juriste compétent, je vous conseille de voir un avocat.
sur ce site, tout le monde peut intervenir donc aucun contrôle de compétence sur ceux qui apportent leurs réponses.
comme souvent, quand c'est gratuit, les gens sont très exigeants, mais quand il faut payer, ils deviennent moins exigeants, bizarre quand même !
salutations

Par **loir25**, le **16/01/2017** à **10:39**

Merci pour cette précision.
En fonction de l'appellation de ce site, (Forum Conseils Juridique Gratuit) je pensais avoir affaire à des personnes compétentes en matières de droit, et il ne me semblait pas que mon problème nécessitait les conseils d'un vrai avocat.
Au revoir.

Par **nini_Lyon**, le **24/03/2017** à **12:44**

Je rencontre exactement le même problème avec mon fils qui s'est installé dans son appartement en janvier. Lui c'est au téléphone (il pensait appeler EDF GRD), ils ne sont pas présentés lors du premier appel, quelques heures plus tard il reçoit des documents et là il constate qu'il s'agit de DE donc il ne signe rien, il les rappelle poliment en indiquant qu'il ne les choisit pas pour fournisseur et là on lui dit (je résume) que c'est trop tard ils ont lancé la procédure de fourniture ! Mon fils appelle GRD qui effectivement constate le blocage pour la fourniture, ils nous ont aidé pour palier à cela. Depuis mon fils est harcelé par DE qui lui réclame des frais d'ouverture ! Pour l'instant nous leur écrivons en recommandé avec AR pour tenter de leur faire entendre raison à l'amiable et nous verrons bien la suite des événements ... Il existe à priori un médiateur, si DE ne veut rien entendre et persiste je pense que nous ferons appel à ce médiateur, il me semble qu'il faut éviter des frais de procédures lourdes sur ce type de dossier... En résumé il me semble que DE fait de la vente forcée car lorsqu'on ne signe rien ni physiquement ni électroniquement, quand ils ne s'annoncent pas clairement en présentant leur société, il y a bien à mon sens un abus ... Affaire à suivre ! Merci

Par **amajuris**, le **24/03/2017 à 13:51**

bonjour, comment votre fils a-t-il pu se tromper de numéro de téléphone, pensant appeler enedis alors qu'il appelait direct énergie. difficile de parler de vente forcée puisque c'est votre fils qui a pris l'initiative de les appeler. votre fils doit soumettre sa situation au médiateur de son fournisseur. salutations