

**RÉPONSE DE SCGM À UNE DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS**

**Origine :** Demande de renseignements en date du 4 juillet 2003

**Demandeur :** Union des consommateurs

---

**Référence :** Pièce SCGM-11, document 5, p. 19

**Préambule :**

*Toute demande d'annulation devra parvenir au distributeur, sous la forme d'un document écrit et signé, le coupon réponse étant favorisé à cette fin.*

**Questions :**

- 9.1 Dans le cas du retour du coupon d'annulation par le consommateur, compte tenu des courts délais résiduels réellement à la disposition du consommateur, SCGM acceptera-t-elle une demande de cessation de contrat verbale, suivie par l'envoi du coupon-réponse?
  - 9.2 Un numéro de téléphone dédié sera-t-il fourni à cet effet au consommateur sur le coupon-réponse ?
- 

**Réponses :**

- 9.1 Non, le client qui souhaite se libérer de son engagement devra aviser le distributeur par écrit. À cette fin, nous favorisons l'emploi du coupon réponse qui sera fourni avec la lettre de confirmation. Par conséquent, le client qui nous contacte par téléphone afin de se libérer de son engagement sera invité à nous poster son coupon réponse, s'il téléphone dans les délais prévus, ou à nous le télécopier.

La difficulté majeure que posent les contrats verbaux est celle de la preuve. Dans le cadre du présent service, il nous semble justifié d'obtenir par écrit la demande d'annulation du client en raison de l'implication d'un tiers, le fournisseur spécifique, dans la relation contractuelle. Il nous semble important que ce dernier bénéficie d'une certaine sécurité en exigeant de la part du client un document écrit pour qu'il puisse se soustraire à l'engagement préalablement signé.

L'exigence de l'écrit a aussi pour but de protéger le client lui-même. En effet, le coupon-réponse, ou tout autre type d'écrit, sera conservé au dossier du client. Si jamais

un malentendu survenait entre les parties, il serait donc toujours possible pour SCGM de prouver le retrait du client du service de fourniture à prix fixe.

Le client pourra le faire en utilisant toute méthode de communication écrite dans la mesure où la lettre est signée et datée. L'utilisation du télécopieur pourra accélérer les choses pour le client qui s'inquiète des délais de poste.

- 9.2 Non, le client ayant des questions sur son engagement pourra s'adresser au service à la clientèle de SCGM ou auprès du fournisseur. Cependant, les demandes d'annulation ne pourront nous être transmises par téléphone.