

PRATIQUES DE MARCHÉ

Réduction contractuelle

DESCRIPTION

Le Service de Médiation a adressé 7 recommandations à OCTA+ pour des dossiers dans lesquels les parties concernées avaient introduit une plainte parce qu'elles n'avaient pas reçu dans leur facture de décompte annuelle une réduction de 100 euros alors que celle-ci leur avait été effectivement promise lors de la souscription de l'achat groupé.

OCTA+ ne veut pas accorder de réduction pour les dossiers concernés parce que les acheteurs n'avaient pas satisfait à la condition consistant à payer toutes les factures intermédiaires dans le délai de paiement établi.

Il ressort toutefois des dossiers de plainte qu'il existe différentes raisons pour lesquelles les clients avaient payé une facture tardivement. La facture intermédiaire en question n'avait pas du tout été reçue ou l'avait été tardivement, l'on avait déduit soi-même 100 euros dans la douzième et dernière facture intermédiaire ou l'on était en congé au moment où la facture avait été reçue.

Comme l'entreprise OCTA+ n'était toujours pas disposée après la tentative de médiation à accorder la remise, le Service de Médiation a formulé des recommandations.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a formulé des recommandations sur la base du fait que la proposition de contrat ne respectait pas les dispositions de l'Accord du consommateur et le Code de conduite et était mensongère en matière de transparence tarifaire.

Sur la proposition que les clients ont pu recevoir on ne trouve clairement mentionnées nulle part les conditions imposées pour obtenir une réduction. Les clients en ont déduit que la remise pourrait être accordée à tout moment.

Le Service de Médiation s'est également posé la question de savoir si la suppression d'une réduction de 100 euros peut être considérée comme bien raisonnable et proportionnée compte tenu du préjudice subi par OCTA+. En cas de défaut de paiement, des dispositions spécifiques sont déjà reprises dans l'arrêté sur l'énergie du 19/11/2010 du gouvernement flamand. En outre, les conditions générales d'OCTA+ stipulent que des coûts de 7,5 euros sont imputés pour l'envoi d'une lettre de rappel et de 15 euros pour une lettre recommandée.

Le Service de Médiation a dès lors recommandé à OCTA+ d'attribuer une réduction de 100 euros.

RÉPONSE DU FOURNISSEUR

OCTA+ déclare que la condition d'attribution du bonus se trouvait décrite sur la fiche tarifaire qui pouvait être consultée à la réception de la proposition. OCTA+ fait également valoir que les clients ont coché lors de la signature du contrat qu'ils acceptaient les conditions générales. OCTA+ rappelle qu'il ne s'agit pas de dommages subis mais qu'elle ne souhaite pas accorder la réduction en raison de l'application stricte de ses conditions contractuelles.