

Pratiques du marché

Pratiques commerciales et tarif social

DESCRIPTION

Monsieur M. souscrit un contrat avec LUMINUS suite à un démarchage sans remarquer l'existence d'un numéro d'entreprise sur celui-ci. Il honore ses factures en toute bonne foi.

Monsieur M. est un ayant-droit au tarif social et peut, par conséquent, prétendre au tarif social entre le 16/09/2016, date de début de son contrat, et le 01/12/2018, date du changement de fournisseur. Les attestations signées par le CPAS de sa commune ont été transmises à LUMINUS.

Après consultation de la BCE, il apparaît que le numéro d'entreprise renvoie à un indépendant agissant en tant que personne physique et qui n'est lié d'aucune manière à Monsieur M. toujours à la lecture des informations reprises dans la BCE, l'adresse concernée par ce numéro d'entreprise ne correspond pas au point de fourniture de Monsieur M. pour lequel le tarif social est requis.

Monsieur M. a souhaité souscrire un contrat résidentiel et affirme n'avoir jamais eu de commerce ni utilisé, même partiellement, son habitation à des fins professionnelles.

POINT DE VUE DU FOURNISSEUR

LUMINUS indique que le contrat signé par Monsieur M. est un contrat professionnel avec toutes les informations utiles et qu'une confirmation de celui-ci a été envoyée.

LUMINUS répond que Monsieur M. n'a jamais contesté son contrat.

Concernant le tarif social, LUMINUS affirme que Monsieur M. n'a jamais contacté le fournisseur à ce propos.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Monsieur M. a souscrit un contrat commercial résidentiel d'énergie en toute bonne foi le 10/08/2016 mais ne relève une erreur sur celui-ci qu'en 2018.

Le Service de Médiation considère les faits suivants :

- 1) Le fait que Monsieur M. a droit au tarif social depuis le début de sa fourniture chez LUMINUS, le 10/08/2016 ;
- 2) Le fait que cette situation d'ayant-droit au RIS (revenu d'intégration sociale) ne peut aller de pair avec une activité commerciale lucrative et ce, tel que prévu par la loi organique des CPAS du 08/07/1976 ;
- 3) Le fait que le numéro renseigné sur le contrat n'appartient pas à Monsieur M. et qu'il ne peut s'agir que d'un faux ;
- 4) Le fait que Monsieur M. a bénéficié du tarif social auprès d'une autre entreprise d'énergie (depuis le 01/12/2018) après avoir quitté LUMINUS.

Le Service de Médiation a rappelé qu'il y a lieu de tenir compte de la situation réelle du plaignant qui est la suivante : Monsieur M. est un ayant droit au tarif social et la question relative aux coûts et au tarif devait être évoquée. Il en va de la diligence professionnelle du démarcheur de LUMINUS.

Le Service de Médiation a recommandé l'application rétroactive du tarif social en faveur de Monsieur M. durant toute la période du contrat auprès de Luminus, à savoir, du 16/09/2016 au 01/12/2018.

RÉPONSE DU FOURNISSEUR

LUMINUS n'a pas répondu favorablement à la recommandation et n'a pas procédé à l'application rétroactive du tarif social en faveur de Monsieur M. durant la période du contrat auprès de LUMINUS entre le 16/09/2016 au 01/12/2018.