

Transparence des prix

Reconduction/renouvellement tacite du contrat

DESCRIPTION

Monsieur X, qui était client chez OCTA+ depuis le 01/12/2013 pour la fourniture d'électricité, a découvert dans la facture finale de juillet 2019 (dans le cadre d'un changement de fournisseur), que le prix au kWh qu'OCTA+ lui facturait depuis le 01/12/2018 avait plus que doublé ; raison de son désaccord.

POINT DE VUE DU FOURNISSEUR

OCTA+ a initialement renvoyé à la reconduction tacite du contrat mais a précisé, par la suite, que le client avait un contrat d'un an dont les tarifs étaient revus le 1^{er} décembre de chaque année « selon le tarif équivalent le plus bas ». D'après OCTA+, les informations à ce sujet ont été communiquées de manière suffisante dans une note dans la facture d'acompte précédente et le client pouvait à ce moment-là consulter les tarifs de renouvellement sur le site Internet.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a signalé à OCTA+ qu'il s'agissait d'un renouvellement de contrat (pas d'une reconduction) et que toutes les conditions prescrites par l'Accord des consommateurs n'étaient pas respectées.

La note de bas de page sur la facture d'acompte ne permettait pas de savoir clairement qu'il s'agissait d'une nouvelle proposition de contrat et le fournisseur n'a pas expliqué spécifiquement en quoi les nouvelles conditions différaient des anciennes. Le renvoi vers le site Internet ne permettait pas non plus de clarifier quel était le tarif équivalent le plus bas sur base duquel OCTA+ souhaitait renouveler le contrat.

En outre, OCTA+ n'a pas demandé l'autorisation de Monsieur X pour le renouvellement, comme l'Accord du consommateur le prévoit.

C'est pourquoi le Service de Médiation a recommandé d'appliquer les tarifs en vigueur avant le renouvellement du contrat contesté.

RÉPONSE DU FOURNISSEUR

Le fournisseur a maintenu sa position mais, pour mettre fin à la discussion, il a tout de même accepté de se conformer à la recommandation et d'appliquer les tarifs en vigueur avant le renouvellement de contrat.