

Le nouvel accord de protection du consommateur : une meilleure protection, vraiment ?

30/01/2018



Protection du consommateur

L'accord - Le consommateur dans le marché libre de l'électricité et du gaz - a pour but d'établir un code de bonne conduite pour les fournisseurs signataires, et d'offrir une meilleure protection aux consommateurs. Cet accord a été conclu entre fournisseurs d'énergie, sur base volontaire. Actuellement, 17 fournisseurs l'ont signé.

Depuis ce 1er janvier 2018, la nouvelle version de l'accord - le consommateur dans le marché libre de l'électricité et du gaz - est applicable. Toutefois, les modifications apportées dans cette nouvelle version ne sont pas toujours à l'avantage du consommateur. En voici quelques exemples :

1) La redevance fixe

La redevance fixe annuelle (aussi appelée " frais d'abonnement ") sert à couvrir tous les frais administratifs des fournisseurs. Il s'agit, par exemple, des frais administratifs liés à l'envoi de courriers, etc. Le montant de la redevance fixe est fixé librement par chaque fournisseur et pour chaque type de contrat.

En pratique, certains fournisseurs d'énergie facturent l'intégralité de la redevance fixe annuelle au consommateur qui rompt anticipativement son contrat d'énergie en cours d'année.

Or, la loi électricité et gaz interdit aux fournisseurs de réclamer une quelconque indemnité au consommateur qui résilie son contrat d'énergie. Cette interdiction est d'ailleurs rappelée dans le nouvel accord.

La loi précise aussi que toute clause qui porte préjudice au droit de mettre fin au contrat à tout moment est nulle. Selon nous, pour être conforme à la loi, la redevance fixe annuelle doit être facturée en proportion du nombre de mois (ou de jours) écoulés durant l'année de rupture du contrat.

Dès lors, nous considérons que facturer l'intégralité de la redevance fixe annuelle au consommateur revient à lui réclamer une indemnité de rupture camouflée. Dans un tel système, le consommateur " modèle ", qui surveille les offres et promotions des fournisseurs, est pénalisé s'il change de fournisseur à un tout autre moment qu'à la fin d'une période d'un an de contrat.

Le consommateur doit pouvoir payer la redevance fixe annuelle proportionnellement au nombre de mois où il est resté effectivement chez son fournisseur. La redevance fixe couvrant les mois restant du contrat ne doit pas être mise à charge du consommateur souhaitant faire jouer la libre concurrence et souscrire à un contrat d'énergie plus avantageux.

Le nouvel accord a encadré la manière de facturer les redevances fixes. Toutefois, ces nouvelles règles de facturation de la redevance fixe ne s'appliquent qu'aux contrats d'énergie :

- à durée déterminée,
- ET d'une durée supérieure à un an,
- ET uniquement à partir de la deuxième année du contrat.

Ainsi, l'accord prévoit que, au plus tard pour le 1er septembre 2018, les fournisseurs devront choisir de :

1. Soit diminuer le montant de la redevance fixe. Dans ce cas, si le consommateur rompt son contrat durant la deuxième année, par exemple, il doit quand même payer le nouveau montant de la redevance fixe pour l'année entière.
2. Soit facturer le montant de la redevance fixe selon le nombre de mois (ou de jours) où le consommateur a été fourni par le fournisseur. Par exemple, si le consommateur rompt son contrat le troisième mois de la deuxième année, il ne doit payer que 3/12 de la redevance fixe.
3. Soit facturer le montant de la redevance fixe en partie sous forme de forfait et en partie selon le nombre de mois (ou de jours) où le consommateur a été fourni par le fournisseur.

Selon nous, seule la 2^{ème} possibilité est en accord avec le cadre légal expliqué ci-dessus. Facturer la redevance annuelle de manière forfaitaire, même si le forfait est diminué, désavantage encore et toujours le consommateur qui souhaite changer de fournisseur en cours d'année de contrat.

Par ailleurs, l'accord ne prévoit aucun cadre pour les contrats à durée déterminée inférieure ou égale à 1 an, ni pour la première année des contrats plus longs, ni pour les contrats à durée indéterminée. Le nouvel accord prévoit la possibilité de facturer la redevance fixe pour une année entière, même aux consommateurs partis en cours d'année et il n'encadre cette pratique que pour un type de contrat précis (contrat à durée déterminée de plus d'un an, à partir de la 2^{ème} année). L'accord semble donc valider la pratique de certains fournisseurs de facturer entièrement la redevance fixe annuelle aux consommateurs qui changent de fournisseur durant la première année de contrat.

Reste à espérer que les fournisseurs qui jusqu'ici, facturaient la redevance fixe en fonction du nombre de mois où le consommateur était effectivement client ne vont pas changer leur pratique à la suite de ce nouvel accord.

Articles 18 §2/1 1^o i) et 18 §2/3 de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité

Articles 15/5bis §11/1 1^o i) et 15/5bis §11/3 de la loi du 12 avril 1965 relative au transport de produits gazeux et autres par canalisations

Voyez notre modèle type de courrier pour contester la redevance fixe.

2) Le médiateur fédéral

Les fournisseurs signataires souhaitent limiter le champ d'intervention du médiateur fédéral de l'énergie (appelé également " Service de médiation de l'énergie "). Pour les fournisseurs signataires, le médiateur fédéral de l'énergie serait compétent uniquement pour toutes les questions relatives à la fourniture d'énergie, telles que les questions liées aux problèmes de facturation, aux conditions générales, etc. Il ne serait pas compétent pour connaître les conflits relatifs aux services accessoires proposés par les fournisseurs (par exemple : l'installation et le contrôle de la chaudière, l'isolation de l'habitation, etc.). Or, les textes de lois prévoient que le médiateur fédéral de l'énergie peut traiter les conflits, entre un consommateur et une entreprise d'énergie, liées à la protection des consommateurs. Il nous paraît donc justifié que le médiateur fédéral reste compétent pour traiter les plaintes liées aux activités accessoires des fournisseurs d'énergie. En pratique, les conflits relatifs à ces services accessoires sont soit :

- Traités par le médiateur fédéral de l'énergie si le consommateur a un contrat d'énergie (électricité et/ou gaz) chez le fournisseur,
- Traités par le médiateur pour le consommateur si le consommateur n'a pas de contrat d'énergie chez le fournisseur.

3) Les délais de rétractation

Le nouvel accord modifie le point de départ pour calculer le délai de rétractation des contrats d'énergie conclus par un consommateur lors d'une vente par internet.

Le point de départ du délai de rétractation pour un contrat conclu par téléphone et hors établissement restent inchangés. Les fournisseurs signataires se sont alignés sur les règles prévues par le Code de droit économique ; supprimant ainsi la protection plus favorable prévue dans l'ancienne version de l'accord.

	Vente hors établissement	Vente par internet	Vente par téléphone
Délai pour renoncer	14 jours pour renoncer	14 jours pour renoncer	14 jours pour renoncer
Point de départ du délai dans l'ancien accord (2013)	A partir de la réception de la confirmation écrite du fournisseur	A partir de l'envoi de la confirmation écrite du fournisseur	Confirmation écrite du consommateur + confirmation écrite du fournisseur
Point de départ du délai dans le nouvel accord	A partir de la réception de la confirmation écrite du fournisseur	A partir de la conclusion du contrat	A partir de la confirmation écrite du consommateur + confirmation écrite du fournisseur

Article VI.47 §1 et §2 1° et 3° du Code de droit économique

Article VI.67 §1 et §2 1° et 3° du Code de droit économique

Malgré ces modifications désavantageuses, le nouvel accord apporte quand même quelques améliorations.

1) La disponibilité des cartes tarifaires

Les fournisseurs signataires s'engagent à laisser les cartes tarifaires disponibles, tant qu'il y aura des consommateurs sous ces cartes tarifaires. Le consommateur peut consulter sa carte tarifaire, soit :

- dans son espace-client, sur le site internet de son fournisseur ;
- ou sur simple demande à son fournisseur.

La disponibilité des cartes tarifaires constitue une nouveauté dans cette nouvelle version de l'accord. Cette nouveauté vise à éviter les contrats dormants. Le consommateur doit pouvoir comparer son contrat d'énergie en cours avec les autres contrats proposés actuellement sur le marché de l'énergie. Toutefois, il reste à voir si en pratique, cette nouveauté aura l'effet escompté.

2) Un contrat d'énergie plus clair

Les fournisseurs signataires doivent désormais indiquer clairement dans les contrats d'énergie, quels sont les frais qu'ils peuvent réclamer au consommateur lors d'une mise en demeure, d'un rappel, d'un recouvrement amiable, etc. Le montant de ces frais et le moment où ils peuvent être réclamés doivent être clairement indiqués.

Selon l'ancien accord, ces frais étaient mentionnés uniquement dans les conditions générales des fournisseurs.

Si l'accord - Le consommateur dans le marché libre de l'électricité et du gaz - a réellement pour but d'offrir une meilleure protection aux consommateurs, nous nous demandons si cet objectif est réellement atteint avec cette nouvelle version. Entre un recul des fournisseurs sur le point de départ du délai de rétractation, une tentative pour limiter l'intervention du médiateur fédéral pour les litiges accessoires, et la facturation de l'intégralité de la redevance fixe au consommateur qui fait jouer la concurrence, le nouvel accord ne risque-t-il pas de desservir les consommateurs ?

Néanmoins, cet accord conclu entre fournisseurs avec le but affiché d'augmenter la protection des consommateurs ne peut en aucun cas avoir l'effet inverse. Ce code de bonne conduite ne peut donc pas autoriser des pratiques contraires au cadre légal de protection du consommateur. Les fournisseurs signataires de l'accord doivent continuer à respecter le cadre légal de protection du consommateur.

Vous souhaitez en savoir plus sur les nouvelles modifications apportées à l'accord de protection du consommateur ?

Rejoignez-nous lors de notre formation du 1er mars 2018 à Charleroi.

Plus d'informations : voir notre agenda