

Les conditions générales de mon fournisseur sont-elles légales ?

Le service Énergie Info Wallonie (EIW) a mis à jour son analyse des conditions générales des fournisseurs d'énergie. Certaines d'entre elles peuvent semer la confusion chez le consommateur et parfois être même considérées comme abusives.

Les fournisseurs d'énergie doivent respecter plusieurs réglementations issues de différents niveaux de pouvoir. Certaines règles, comme celles présentées dans cet article (1), ont été adoptées au niveau fédéral et s'appliquent partout en Belgique. C'est le cas du Code de droit économique et aussi de l'accord sur "Le consommateur dans le marché libre de l'électricité et du gaz", que la plupart des fournisseurs ont signé. Il protège un peu mieux les consommateurs que le Code de droit économique. D'autres règles sont régionales et s'appliquent donc uniquement à la région concernée : Bruxelles, la Flandre ou la Wallonie.

Des conditions générales claires ?

Les conditions générales doivent être rédigées de manière claire et compréhensible. Or, elles peuvent parfois être très difficiles à comprendre : certaines sont écrites en petits caractères, les phrases sont parfois très longues ou le vocabulaire trop compliqué. Pourtant, un juge peut estimer qu'une clause n'est pas applicable si elle n'est pas assez claire, ou si les conditions générales sont illisibles. Trop souvent, les conditions générales contiennent des formules comme "Conformément à la réglementation applicable", suivies d'une disposition contraire à la ré-

glementation. Cela induit le consommateur en erreur.

Le délai de renonciation

Le consommateur a droit à un délai de renonciation de 14 jours lorsqu'il conclut un contrat avec un fournisseur. Selon l'accord sur "Le consommateur dans le marché libre de l'électricité et du gaz", si un contrat est conclu par téléphone, le fournisseur doit confirmer ce contrat par écrit au client. Ensuite, le client doit à son tour confirmer le contrat au fournisseur. Le délai de 14 jours commence à partir de cette confirmation.

Prolongation, reconduction et renouvellement de contrat

À la fin d'un contrat, le fournisseur proposera souvent au client soit de le prolonger ou de le reconduire, soit de renouveler le contrat sous d'autres conditions. Ce sont des situations différentes, avec des règles différentes. Or, on remarque une confusion entre ces termes dans les conditions générales de certains fournisseurs. Dans le cas d'une **prolongation**, le même contrat est prolongé, sans modification. Avec une **reconduction**, c'est un nouveau contrat, identique au premier, qui commence. Les prix et les conditions du contrat restent donc les mê-

mes. La prolongation ou la reconduction peuvent s'effectuer de manière tacite, donc automatique.

Dans le cas d'un **renouvellement**, il s'agit d'un nouveau contrat, à des prix ou des conditions différents. Les fournisseurs n'ont donc pas le droit de parler de prolongation ou de reconduction de contrat lorsque le nouveau contrat proposé est différent du premier.

Facturation de la redevance

Les fournisseurs facturent une redevance (ou "frais d'abonnement"), à leurs clients. Le montant de cette redevance est fixé librement par les fournisseurs. En pratique, certains facturent la redevance entièrement, dès que l'année de fourniture est entamée. Dans ce cas, si un consom-

mateur rompt son contrat d'un an au bout de six mois, il doit payer l'entièreté de la redevance. Or, la loi interdit aux fournisseurs de réclamer une indemnité au consommateur qui rompt son contrat d'énergie avant terme. Dans les faits, le consommateur qui change de fournisseur en cours d'année et qui doit payer la redevance pour une année entière est donc pénalisé. Selon EIW, la redevance fixe devrait être facturée en fonction du nombre de mois (ou de jours) livrés.

// NICOLAS PONCIN (INFOR GAZ ELEC)
ET AÏDA ABADA (ÉNERGIE INFO WALLONIE)

(1) Dans son analyse, EIW a examiné les règles applicables en Wallonie, c'est-à-dire les règles fédérales et les règles régionales wallonnes. Cet article se centre uniquement sur les règles et les irrégularités constatées au niveau fédéral. Elles concernent donc tous les citoyens belges.

En savoir plus

L'entièreté de l'analyse de EIW mise à jour au 1^{er} décembre 2019 est disponible sur energieinfowallonie.be/fr > Actualités > "Les conditions générales de votre fournisseur d'énergie sont-elles conformes à la loi ?"

Une question ou un problème en matière d'énergie ?

- À Bruxelles, contactez Infor Gaz Elec au **02/209.21.90** ou via info@gazelec.info.
- En Wallonie, contactez Énergie Info Wallonie au **081/39.06.26** ou via info@energieinfowallonie.be.