

## L'Accord «Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz» : dernière version entrée en vigueur le 1er janvier 2014

### Analyse et synthèse des principaux apports

Pour consulter l'accord au complet, suivez ce [lien](#).

#### I. Contexte de l'adoption de l'accord - la libéralisation du marché – et historique

La libéralisation du marché énergétique bruxellois s'est opérée le 1<sup>er</sup> janvier 2007. Elle concerne la fourniture d'électricité et de gaz naturel, tant pour les entreprises que pour les particuliers.

Malgré toutes les mesures de protection prévues par les législateurs (fédéral et fédérés), le consommateur s'est rapidement retrouvé confronté à certains problèmes concernant l'accès à l'électricité et au gaz ; la fixation et la transparence des prix, y compris la possibilité de comparer les offres ; la pérennité de la fourniture ; la possibilité de maîtriser ses dépenses énergétiques.

C'est dans ce contexte que le Ministre chargé de la protection des consommateurs a réuni, dès 2004, les fournisseurs d'électricité et de gaz, les représentants des organisations de consommateurs et des autorités régulatrices pour entamer des négociations sur l'amélioration de la protection des consommateurs. Celles-ci ont abouti à un accord, baptisé « le consommateur dans le marché libéralisé d'électricité et de gaz », signé par tous les fournisseurs d'énergie le 28 septembre 2004 et entré en vigueur le 1<sup>er</sup> mars 2005. Début 2006 et fin 2008, l'accord a été soumis à quelques compléments et corrections mineures.

Le 16 octobre 2013, les fournisseurs de gaz et d'électricité ont conclu un nouveau complément à l'accord. Il est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2014, excepté les modifications en matière de domiciliation, de conditions générales et d'intérêts de retard qui entreront en vigueur au plus tard le 1<sup>er</sup> avril 2014. L'objectif de ce complément est d'accroître encore la protection des consommateurs.

L'accord intègre également un Code de Bonne Conduite pour la « vente en dehors de l'entreprise » et la « vente à distance ».

#### II. Les principaux apports de l'accord

Il faut souligner que les fournisseurs d'énergie sont des vendeurs au sens de la loi du 6 avril 2010 concernant les pratiques de marché et la protection du consommateur. Ils sont donc soumis aux règles et obligations de cette loi.

**L'intérêt de l'accord** réside dans le fait que, sur certains points, il est plus protecteur que la loi du 6 avril 2010 et dès lors la complète avantageusement.

Relevons plusieurs mesures importantes de l'accord :

- Transparence des prix via leur comparaison par le biais de simulateurs de tarifs (point I, pp.2 et 3 de l'accord)

Afin de permettre au consommateur de comparer efficacement les tarifs proposés par les différents fournisseurs, chacun de ces fournisseurs doit publier sur son propre site web un simulateur de tarifs qui réponde aux critères de la Commission de Régulation de l'Electricité et du Gaz (CREG). De plus, les sites web de chaque fournisseur doivent publier un lien vers le simulateur de tarifs des régulateurs régionaux. En revanche, les fournisseurs ne sont pas contraints de compléter les résultats de la simulation des prix par des données promotionnelles.

- Résiliation et cessation, y compris en cas de déménagement (point III.2, pp. 7 et 8 et point IV, p. 8 de l'accord)

Aucun dédommagement ni indemnité de rupture ne peut être demandé au consommateur au cas où il met fin à son contrat en cours, et ce même avant l'expiration du délai légal de résiliation d'un mois. La même règle s'applique en cas de déménagement. Le consommateur ne doit donc plus payer d'indemnité de rupture, en aucun cas.

- Domiciliation (point V.10, p. 11 de l'accord)

Le consommateur qui effectue ses paiements par domiciliation peut demander d'exclure à tout moment de cette domiciliation la facture finale ou de décompte. Cela évite au consommateur une surprise à la fin de la période de facturation.

- Intérêts de retard (point V.12, p. 11 de l'accord)

Les fournisseurs de gaz et d'électricité s'engagent à verser des intérêts de retard au taux légal au consommateur lorsque ce dernier n'est pas remboursé dans les délais prévus (en cas de régularisation en faveur du consommateur).

- Reconduction des contrats à durée déterminée (point VI.6, p. 13 de l'accord)

En ce qui concerne les contrats à durée déterminée, un contrat prolongé tacitement ne peut jamais l'être à un tarif plus élevé. Le consommateur doit marquer son accord explicite sur la proposition de reconduction du contrat de fourniture que lui fait son fournisseur, dans la mesure où cette proposition implique que le nouveau contrat ne sera pas conclu aux mêmes conditions que le précédent. Selon l'accord, « si, à la date finale du contrat en cours, le consommateur n'a pas donné suite à cette demande, le fournisseur s'engage à continuer à lui fournir le produit équivalent à une durée déterminée le moins cher qu'il offre en vente à ce moment ».

- Description du contenu des factures (point VI.9, pp. 14 à 17 de l'accord)

La description est plus détaillée que celle figurant dans les diverses normes fédérales et fédérées en matière énergétique.

- Communication au consommateur de la formule la moins chère (point VI.14, p. 18 de l'accord)

Tout fournisseur d'énergie a l'obligation de communiquer, tous les 12 mois, à ses clients la formule tarifaire la moins chère du moment en fonction de leur consommation. L'accord prévoit que le premier cycle de 12 mois commencera le 1er janvier 2014. L'accord précise encore que « cette communication adressée au consommateur individuel se fait de manière claire et apparente, et ne peut pas être altérée par d'autres messages commerciaux ». Cette communication se fait par écrit, ou sur un autre support durable si le consommateur y a consenti au préalable. Le consommateur pourra passer à ce tarif inférieur immédiatement et sans frais.

### III. Force contraignante de l'accord ?

L'accord est un accord fédéral entre parties, auquel s'attache la même valeur juridique que tout contrat. Il s'applique dès lors à tous les fournisseurs existants, tous l'ayant signé ; quant aux fournisseurs à venir, seule une signature expresse de l'accord les rendrait contraints de respecter l'accord. Cet accord n'est toutefois ni une loi, ni un arrêté réglementaire.

La question centrale qui se pose est donc : **quelles sanctions en cas de non-respect de l'accord ?**

L'accord prévoit expressément que le non-respect des stipulations qu'il contient est considérée comme une pratique contraire aux pratiques commerciales loyales et donc à la loi du 6 avril 2010 (cfr. *supra*)<sup>1</sup>.

Dès lors, en vertu de la loi du 6 avril 2010, les infractions à l'accord de consommation peuvent donc faire l'objet:

- d'une ordonnance de cessation de l'infraction prononcée par le président du Tribunal de commerce
- ou d'un avertissement par un agent commissionné par le Ministre (services de contrôle du SPF Economie) mettant en demeure de mettre fin à l'infraction<sup>2</sup>.

Dans les deux cas, cela veut dire que le fournisseur doit mettre fin à l'infraction.

Parallèlement, les obligations du Code de Bonne Conduite s'imposent au fournisseur et à ses vendeurs éventuels en matière d'informations au consommateur et de conclusion de contrat de fourniture d'électricité et/ou de gaz. Le non-respect par une entreprise d'un code de conduite sera considéré comme une pratique commerciale déloyale et donc non conforme aux usages honnêtes en matière commerciale.

Enfin, il faut souligner que l'accord établit des sanctions qui lui sont propres. Ainsi, le point IV. – Sanctions, du Code de bonne conduite, prévoit que « toute infraction aux dispositions de l'accord et du code de conduite, à constater par la Direction générale Contrôle et Médiation en rapport avec la vente conclue en dehors de l'entreprise du vendeur et une vente par téléphone, donne lieu :

- au remboursement immédiat au consommateur de toutes les factures qu'il a payées. En outre, aucune consommation ne lui est plus facturée ;
- au rétablissement immédiat du consommateur dans son ancienne relation contractuelle. L'ancien fournisseur reprend le consommateur gratuitement, aussi rapidement que les possibilités techniques le permettent. »

#### Pour aller plus loin :

Il est très intéressant de consulter l'avis sur une version antérieure de l'accord, rendu le 1er octobre 2012, par le Service fédéral de Médiation de l'Energie (SME). Il faut toutefois regretter que de très nombreuses suggestions pertinentes du SME n'ont pas été retenues.

[Avis 12.004 du 01 octobre 2012 concernant "l'aboutissement de l'accord sectoriel "le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz"](#)

<sup>1</sup> Dans le même sens, les articles 18 de la loi Electricité et 15/5bis de la loi Gaz, prévoient que « les infractions au présent article sont recherchées, constatées et poursuivies conformément aux dispositions des articles 111 à 113, 115 à l'exception de l'alinéa 2, 116 à 118, 123, 124 et 133 à 137 de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur ».

<sup>2</sup> Ces services de contrôle sont disponibles à l'adresse suivante: SPF Economie, PME, Classes moyennes et Energie Direction générale Contrôle et médiation Services centraux – Front Office NG III, 3ème étage Boulevard Roi Albert II, 16 1000 Bruxelles Tél. : 02 277 54 85 Fax : 02 277 54 52. E-mail : eco.inspec.fo@economie.fgov.be

## Sources

[http://www.mediateurenergie.be/index.php?option=com\\_content&view=article&id=52&Itemid=65&lang=fr](http://www.mediateurenergie.be/index.php?option=com_content&view=article&id=52&Itemid=65&lang=fr)

[http://economie.fgov.be/fr/litiges/plaintes/Ou\\_comment\\_introduire\\_plainte/](http://economie.fgov.be/fr/litiges/plaintes/Ou_comment_introduire_plainte/)

<http://www.lexgo.be/en/papers/2013/10/L'ACCORD%20DE%20CONSOMMATION%20ENTRE%20LE%20GOUVERNEMENT%20FEDERAL%20ET%20LES%20FOURNISSEURS%20D'ENERGIE%20DU%2016%20OCTOBRE%202013%20%96%20%22LE%20CONSOMMATEUR%20DANS%20LE%20MARCHE%20LIBERALISE%20DE%20L'ELECTRICITE%20ET%20DU%20GAZ%22,82901.html> (analyse de David Haverbeke, Wouter Vandorpe et Florence Caillol )

X., *Vers un droit fondamental à l'énergie?* (voy. article de Ph. Devuyt), Série 'Loi et Société', n° 6, La Chartre, Bruxelles, 2005, 224 p.