

Le consommateur mieux protégé

Année "de grâce" 2004. Les fournisseurs d'électricité et de gaz, les représentants des organisations de consommateurs et des autorités régulatrices, ainsi que Freya Van den Bossche, la ministre SP. A de l'Énergie se concertent en vue d'améliorer la protection du consommateur, tout en respectant les règles de la concurrence en vigueur. De ces concertations sortira un accord, appelé "L'Accord, le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz" (en abrégé "L'Accord"). Les parties signataires s'engagent à en respecter scrupuleusement les dispositions, de même que celle du code de conduite qui y est annexé. Le texte subira plusieurs révisions par la suite, la dernière étant intervenue le 16 octobre 2013. L'Accord a pour but de déterminer les pratiques loyales que les fournisseurs devront avoir envers les consommateurs, conformément aux dispositions de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur **A**. En voici les points essentiels.

La transparence des prix. Les fournisseurs s'engagent à mettre à disposition du consommateur, sur leur site web, un simulateur de prix calculant le coût de la consommation. Cette simulation doit pouvoir être communiquée également par téléphone, fax ou courrier.

Techniques de vente et de marketing. Les fournisseurs doivent respecter une série de dispositions lorsqu'ils vendent des contrats par téléphone ou en dehors de l'entreprise. Dans les deux situations, le fournisseur doit confirmer par

L'ACCORD SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR EN MATIÈRE D'ÉNERGIE EST UN PAS DANS LA BONNE DIRECTION. UN PAS SEULEMENT.

Nicolas Poncin
CSCE

écrit le contrat, et le consommateur, après avoir reçu cette confirmation, dispose d'un délai de rétraction de quatorze jours.

Les sanctions. Si le fournisseur ne respecte pas les prescrits de l'Accord en matière de vente par téléphone ou en dehors de l'entreprise, il devra rembourser toutes les factures que le consommateur aura payé, ne pourra plus rien facturer et l'ancien fournisseur devra reprendre son client aussi rapidement que possible.

Changement de fournisseur. Les fournisseurs doivent tout mettre en place pour que le consommateur puisse changer facilement de fournisseur. De plus, c'est le nouveau fournisseur qui doit entreprendre toutes les démarches nécessaires pour la résiliation du contrat chez l'ancien fournisseur. L'ancien fournisseur ne peut en outre pas réclamer d'indemnité de résiliation.

Déménagement. Dans cette partie, les fournisseurs assurent la poursuite du contrat qui les lie au consommateur à sa nouvelle adresse. Il y est question aussi des démarches à entreprendre pour réaliser le déménagement de son contrat de fourniture et des modalités de la facturation par le fournisseur.

Les conditions générales. Les conditions générales doivent respecter l'équilibre contractuel entre les droits et les obligations mutuelles des parties respectives. L'Accord prescrit un certain nombre d'éléments qui doivent apparaître dans les conditions générales. Il impose aussi le principe de réciprocité, ce qui signifie ceci: ce que le fournisseur exige du consommateur, celui-ci doit pouvoir les réclamer dans le chef du fournisseur.

Communication au consommateur. Le fournisseur s'engage à prendre une série de dispositions pour avoir une communication claire envers le consommateur. Il devra, notamment, référencer un nombre d'informations dans ses contrats, ses factures et dans ses communications.

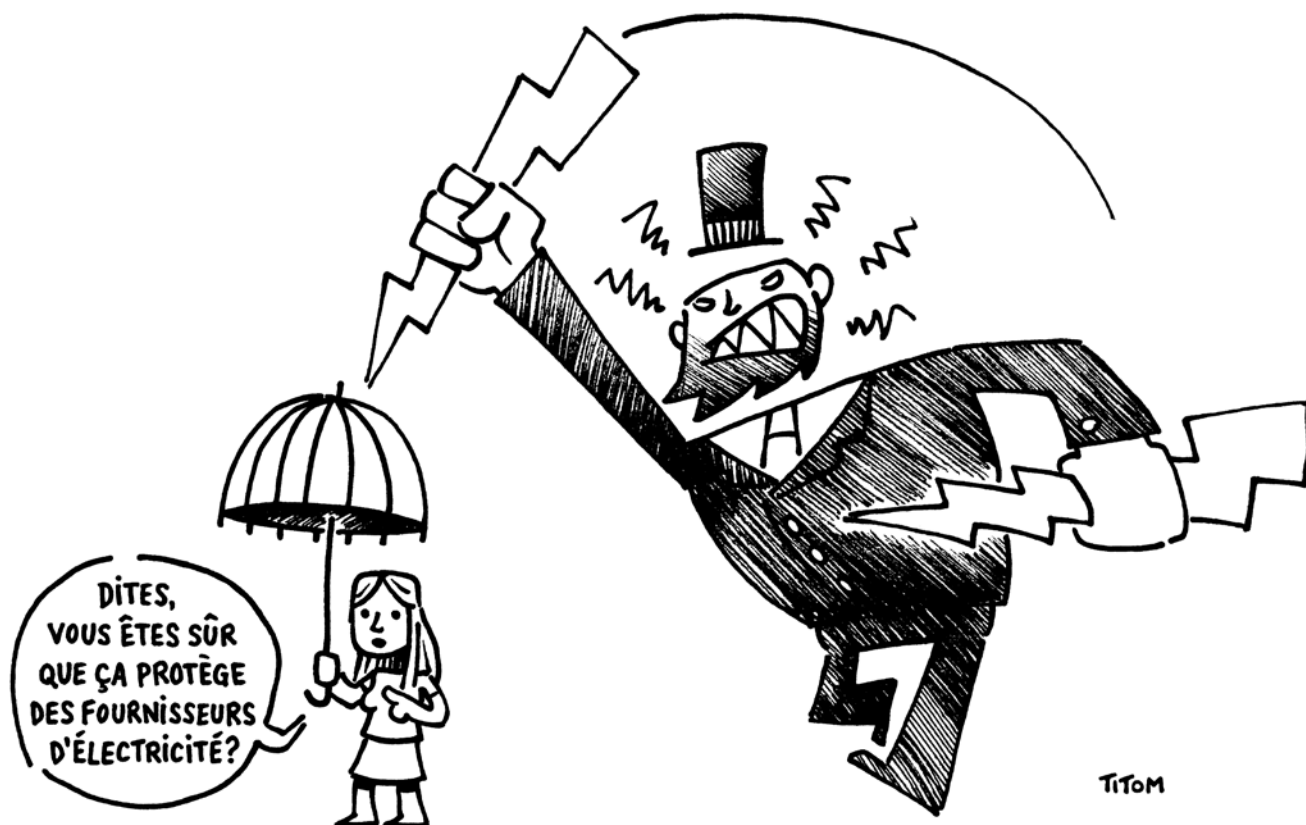
Traitement des plaintes. Le fournisseur s'engage à traiter les plaintes dans certains délais.

Code de conduite pour la "vente hors établissement" et la "vente à distance". Ce code de conduite, annexé à l'Accord, s'applique aux fournisseurs et aux agents commerciaux désignés par les fournisseurs, ainsi qu'à leurs préposés associés à la "vente à distance" ou à la "vente en dehors de l'entreprise". Il définit un certain nombre de règles que ces agents sont tenus de respecter.

DU NEUF

En octobre dernier, Johan Vande Lanotte, ministre de l'Économie, et Melchior Wathelet, secrétaire d'État à l'Énergie, l'Accord est revu. Voici ce qu'il apporte de nouveau:

Communication du tarif le moins cher. Le fournisseur s'engage à communiquer, une fois par an, la formule tarifaire la moins chère du moment en fonction de la consommation de son client. Cette communication doit être claire et exempte de tout message commercial. Elle concerne autant les contrats à prix fixe (le prix du fournisseur ne change pas pendant la durée du contrat) ou les contrats à prix variables (le prix du fournisseur varie tous les mois). Le fournisseur peut ajouter à sa communication des informations sur les caractéristiques du produit concerné. S'il le désire, le consommateur pourra passer, sans frais, à cette nouvelle formule tarifaire. Une avancée? En partie seulement. Chez certains fournisseurs, le contrat le plus avantageux est un contrat où tout se fait par internet avec une domiciliation pour les factures. Le consommateur qui n'a pas un accès facile à internet est donc exclu de ces contrats, et ne pourra pas profiter de l'offre la moins chère. De plus, pour les



contrats à prix variables, si la communication se fait dans un moment où les prix de l'énergie diminuent, le consommateur aura l'impression de faire une bonne affaire. Mais quid si les prix augmentent ensuite? La plus grande prudence s'impose donc. Il faut se poser les bonnes questions: contrat à prix variable ou fixe?, meilleure offre chez un autre fournisseur?, etc.

Davantage de transparence tarifaire via, notamment, les simulateurs. Les fournisseurs doivent offrir une simulation de prix sur leur site internet – qu'ils doivent également pouvoir transmettre par téléphone, fax ou courrier, basé sur le mode de calcul fixé dans la "Charte de bonnes pratiques pour les sites Internet de comparaison des prix de l'électricité et du gaz pour les consommateurs résidentiels et les PME" de la Creg. Si ce point est bien appliqué par les fournisseurs et que la simulation est exempte de messages commerciaux et autres techniques de vente trompeuses, le consommateur pourra plus facilement comparer les prix des différents fournisseurs.

Changement de fournisseur plus facile. Grâce à la loi du 28 août 2012, les consommateurs peuvent quitter leur fournisseur moyennant un préavis d'un mois, et ce sans frais de rupture. L'Accord en plus

place les modalités du changement dans le chef des fournisseurs. Le fournisseur quitté devra émettre la facture de clôture dans un délai de six semaines et, s'il a trop payé, le consommateur devra être remboursé dans les quinze jours de l'émission de la facture finale.

Réciprocité dans les conditions générales. Les conditions générales doivent contenir des clauses de réciprocité: le fournisseur exige-t-il, par exemple, des intérêts de retard au consommateur? Le consommateur peut également l'exiger de la part de son fournisseur si ce dernier tarde à lui rembourser ce qu'il lui doit.

Domiciliation. Le consommateur peut désormais exclure la facture de régularisation de la domiciliation. C'est une bonne chose: cette facture peut, en effet, être lourde financièrement si le consommateur n'a pas payé des acomptes suffisants. En cas de domiciliation, cela peut faire mal.

PEUT MIEUX FAIRE

L'Accord entend protéger le consommateur, mais les mesures qu'il prescrit ne vont pas assez loin et n'offrent pas une protection suffisante. Il aurait été intéressant d'imposer aux fournisseurs de proposer un seul contrat, avec un prix pour le gaz et un prix pour l'électricité.

Nous aurions évité ainsi les produits d'appel et les contrats "poudre aux yeux" auxquels le consommateur se laisse parfois prendre. Seul un tel contrat permet réellement de comparer les prix en connaissance de cause. Le contrat "unique" est d'ailleurs réclamé par certains fournisseurs. Malheureusement, ceux qui proposent le plus de contrats sont aussi les plus puissants.

Surtout, l'Accord a raté l'occasion d'interdire le démarchage. Tout au plus tente-t-il maladroitement – et vainement – de l'encadrer (*lire en p.44*). Il aurait été beaucoup plus simple, et plus sain, d'interdire purement et simplement ces pratiques.

Enfin, ce qui manque dans "l'Accord," c'est l'obligation pour les fournisseurs de citer les clients défaillants dans les tribunaux de leur lieu de résidence. Un fournisseur établi à Liège citera "son" consommateur devant un tribunal liégeois, et ce même si celui-ci habite à Wemmel: vous avez dit "défense du consommateur"?

En résumé, donc: cet Accord est un pas, mais un pas seulement, dans la bonne direction. Il aurait dû aller plus loin dans la protection du consommateur. ■

Ⓐ L'Accord est consultable dans son intégralité sur le site du SPF Économie www.economie.fgov.be