

Trop faibles consommateurs ?

Lorsque le marché du gaz et de l'électricité a été libéralisé en 2007, les syndicats et la Coopération Gaz-Electricité-Eau Bruxelles (CGEE) se sont inquiétés des répercussions auprès des consommateurs. Constat à partir de l'accompagnement quotidien des consommateurs.

Nicolas Poncin (CSCE)

C'est ainsi qu'est né Infor GazElec, créé par le Collectif Solidarité contre l'exclusion (CSCE). Il est soutenu par la Région qui répond ainsi à l'obligation européenne de disposer d'un centre d'information. La mission d'Infor GazElec: informer, accompagner et conseiller le consommateur dans le marché libéralisé. Infor GazElec aide le consommateur à comparer les différentes offres, à choisir la plus adaptée et à passer contrat. Il l'accompagne aussi dans la compréhension des factures et la résolution des problèmes qui se poseraient dans la relation avec le fournisseur, le gestionnaire du réseau. Il offre enfin une aide juridique de deuxième ligne spécialisée en matière d'énergie.

La libéralisation du marché a modifié le rapport entre le consommateur et le fournisseur. Non seulement elle a l'a contractualisé mais elle contraint désormais le consommateur à opérer

lise le consommateur. Très souvent, il n'a pas le temps de comparer, ne comprend pas ce qu'il signe, quand il n'est pas trompé.

Protéger le consommateur c'est aussi lui expliquer ce qu'il doit et peut faire, c'est lui fournir les outils pour comparer, les lieux où il peut avoir accès à l'information.

Règles du marché libéralisé mal comprises

Deux erreurs que commettent parfois les consommateurs illustrent bien l'incompréhension des règles du marché libéralisé.

Premier exemple, certains consommateurs trouvent, lorsqu'ils emménagent dans un appartement, les compteurs de gaz et d'électricité ouverts, et consomment dès lors sans conclure de contrat. Souvent de bonne foi, ils croient que l'alimentation est comprise dans leur charge

voyageait avec lui et se trouve alors confronté à des situations délicates : disposer d'un contrat qui continue à courir à un endroit où il n'habite plus, ne pas en avoir à sa nouvelle adresse, ou se voir doté d'un contrat moins avantageux.

La protection, une histoire d'information...

Protéger le consommateur, c'est aussi l'informer des démarches qu'il doit effectuer, des obligations qu'il doit remplir.

Les ordonnances prévoient l'obligation pour les fournisseurs de faire offre et encadrent la caution qui, dans les faits, n'est jamais réclamée à Bruxelles. Certaines offres très avantageuses ne sont hélas disponibles que sur le web : la fracture numérique reste une réalité.

Le contrat de trois ans garantit une stabilité dans la relation fournisseur-consommateur. Il accorde aussi une certaine garantie sur les prix. Certains fournisseurs offrent des contrats supérieurs à trois ans ou proposent un renouvellement du contrat pour une nouvelle période de trois ans.

Il n'est pas toujours simple de conclure un contrat : l'accès à Internet, la nécessité de disposer d'une adresse, le coût des appels téléphoniques et la difficulté de réaliser les démarches nécessaires lors de la réception de la version papier du contrat par la poste constituent autant d'obstacles à la conclusion d'un contrat.

De plus son entrée en vigueur est soumise à différentes législations : l'ordonnance établit une durée de dix jours pour faire offre, le code économique prescrit une durée de quinze jours : cela ne facilite pas l'activation directe du contrat.

Enfin, dans nombre de situations (fin de contrat, compteur fermé ; etc.) le

Souvent de bonne foi, beaucoup d'utilisateurs croient que l'alimentation est comprise dans leurs charges locatives.

un choix de contrat s'il ne souhaite pas payer trop cher. Mais il n'est pas aisé de choisir : l'accès à l'information passe par internet (les prix des fournisseurs, les simulateurs, etc.) Le consommateur ne dispose pas de la possibilité de se rendre chez le fournisseur comme il le fait pour sa banque. A l'exception d'un seul fournisseur, il n'y a plus de point de contact physique.

De plus, les techniques de vente, le marketing, la publicité ne sont pas plus transparents : tous les fournisseurs se disent moins chers que leurs concurrents, et le démarchage fragi-

locative ou que la facture arrivera... Résultat : ils sont victimes d'une coupure lorsque Sibelga réalise que leur consommation n'est pas couverte par un contrat. Signalons que le propriétaire n'a aucune obligation de fournir son locataire, les index, les numéros de compteurs et le code EAN ni de les inscrire dans le contrat de bail. Cette démarche aurait l'avantage pourtant d'éclaircir la situation.

Deuxième exemple, lors d'un déménagement, il importe, si possible, de transférer son contrat à sa nouvelle adresse. Trop souvent, le consommateur n'a pas compris que son contrat

message envoyé par le nouveau fournisseur n'est pas adéquat. Conséquence : le compteur reste fermé ou peut être coupé. Résultat : le contrat demandé n'est pas activé.

Parler de protection du consommateur, c'est également s'assurer que le consommateur aura les moyens financiers de payer sa facture et qu'il pourra bénéficier d'un prix abordable. Or à Bruxelles comme dans d'autres grandes villes, une partie de la population est précarisée. Les augmentations de la facture globale pénalisent tous les consommateurs mais les plus précaires de façon plus douloureuse.

Depuis la libéralisation, le marché est aussi intéressant à Bruxelles : les Bruxellois ont pu bénéficier d'offres aussi intéressantes que dans les autres Régions (ce qui n'était pas toujours le cas avant) et, si l'on se base sur la facture globale du consommateur, elle est globalement intéressante à Bruxelles, voire moins élevée, à conditions égales, que dans les autres Régions.

Les ordonnances en renfort

Les ordonnances accordent un certain délai aux consommateurs pour recouvrir le montant de leur dette. Pourtant, certains fournisseurs choisissent de laisser gonfler leur créance, préférant ne pas recourir aux mécanismes de l'ordonnance et attendre la fin du contrat pour ne pas le renouveler. La dette peut alors atteindre des montants tels qu'il devient impossible pour le consommateur de l'honorer. Mobiliser les différents outils de l'ordonnance et ses différents acteurs, c'est aussi s'assurer que les créances n'atteindront pas des sommets démesurés.

Les frais de recouvrement sont encadrés par l'ordonnance. Mais dans les faits, la limite des 55 euros est peu respectée, et les interprétations de cet article sont diverses. Suivre les procédures de recouvrement proposées par l'ordonnance, c'est également respecter un encadrement des frais.

Les avantages du statut de client protégé

Le statut de client protégé reste méconnu. Pourtant, il s'agit d'un formidable outil qui permet notamment d'apurer ses dettes si on en a les moyens. Ce statut permet de suspendre le contrat, déchargeant ainsi les consommateurs de leurs obligations envers leur fournisseur et leur

accordant la possibilité de négocier un plan de paiement. Autre avantage du statut : l'application du tarif social. Il permet dans certains cas de soulager le budget du consommateur afin qu'il puisse consacrer une part à l'apurement de sa dette.

Le limiteur de puissance imposé aux bénéficiaires du statut de client protégé leur pourrit la vie au quotidien. Le limiteur a un rôle d'alerte signifiant aux consommateurs qu'ils n'ont pas honoré leurs factures. Il a l'effet d'une gifle mais celle-ci n'a aucun effet pour ceux qui tentent de résoudre leur problème. Pire, cette mesure rebute certains consommateurs à demander le statut de client protégé.

L'application d'un tarif maximum aux personnes qui ne respectent pas leur plan de paiement pose aussi question. Les personnes bénéficiant du statut de client protégé choisissent rarement de ne pas payer leurs factures. Le plan de paiement peut s'avérer très long : pour certains, les difficultés de la vie peuvent le rendre insoutenable. L'application du tarif maximum s'assimile à une deuxième punition, peu comprise et inefficace. Cette mesure ne permet pas

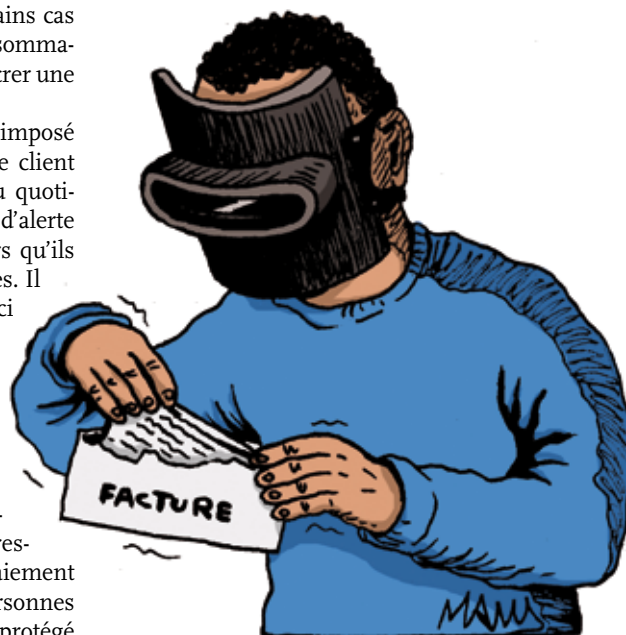
Le limiteur de puissance imposé aux clients protégés leur pourrit la vie au quotidien.

aux fournisseurs d'être mieux remboursés et éloigne certains intervenants sociaux et consommateurs du statut de client protégé. On rétorque souvent que ce statut est peu utilisé. Mais est-il réellement connu ?

Le rôle capital du juge de paix

Les ordonnances prévoient qu'à quelques rares exceptions près, aucune coupure ne peut être réalisée sans l'autorisation du juge de paix. L'électricité et le gaz sont des biens indispensables à la dignité humaine, au même titre que l'eau ou le logement. Donc, au même titre que l'eau et le logement, il est normal de s'adresser

PROTECTION DU CONSOMMATEUR.



à un juge pour qu'il se prononce sur le bien-fondé de la coupure.

Les délais sont souvent longs avant une comparution, mais le phénomène n'est pas propre au secteur de l'énergie. Les taux de comparution ne sont pas élevés non plus et cela n'est pas propre au secteur de l'énergie. Bien sûr, le coût d'une procédure judiciaire peut être élevé pour le consommateur, mais les ordonnances ont minimisé la hauteur de la facture. Pour la collectivité, ce coût est d'ailleurs moins élevé que celui du recours aux compteurs à budget.

Le juge de paix n'est pas un acteur du monde de l'énergie : son indépendance et sa neutralité sont un gage de qualité. De plus, il peut mobiliser plusieurs sources de droit pour trouver une solution aux problèmes exposés. La jurisprudence des juges de paix le prouve, le passage devant eux permet de résoudre le contentieux.

En conclusion : les ordonnances offrent une protection à tous les consommateurs. Elles tentent de rétablir l'équilibre dans la relation contractuelle entre les consommateurs et les fournisseurs. Cependant, les mécanismes de protection du consommateur restent trop méconnus, après huit ans de libéralisation : il conviendrait de leur assurer plus de visibilité afin d'améliorer la protection de l'ensemble des consommateurs. □