

Service des Litiges

Décision

Monsieur X/ Fournisseur Y

Objet de la plainte

Monsieur X, le plaignant, sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce quant au respect, par fournisseur Y, de l'article 25 *sexies*, §2, de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale, ci-après « *ordonnance électricité* », et de l'article 20 *quater*, §1, de l'ordonnance du 1^{er} avril 2004 à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale, concernant des redevances de voiries en matière de gaz et d'électricité et portant modification de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale, ci-après « *ordonnance gaz* ».

Exposé des faits

Le plaignant présente plusieurs documents :

- Une facture n°xxxxxxxx de fournisseur Y ;
- Une note de crédit n° xxxxxxxxxxx de fournisseur Y corrigeant la première facture ;
- Une facture de Z (n°de dossier Lxxxxxx), partenaire de recouvrement de fournisseur Y ; -
Son détail de compte auprès de Fournisseur Y (n° de client xx-xxxx-xx), daté du 26 mars 2020.

Le plaignant reçoit tout d'abord une facture de fournisseur Y datée du 29.09.2019 pour la période de consommation du 6.07.2019 au 16.09.2019. Elle est d'un montant de 251.28€

Cette facture fait l'objet d'une correction par le biais d'une note de crédit datée du 5.12.2019 d'un montant de 57.39€, en faveur du plaignant.

Cette note de crédit reprend le décompte du solde restant dû par le plaignant. Il s'agit des 251.28 (première facture) -57.39€ (note de crédit), soit un montant total de 193.86€.

Le plaignant reçoit ensuite une facture de Z, le partenaire de recouvrement de fournisseur Y.

Cette facture se présente comme suit :

Facture du 29.09.2019	193.89€
Clause pénale	55€
Intérêts	0.81€

Intérêts	0.59€
TOTAL	250.29€

Enfin, le détail de compte du plaignant auprès de fournisseur Y fait état de frais de sommation de 7.5€ et de frais de mise en demeure de 15€.

Position du plaignant

Le plaignant considère que l'article 25 sexies, §2, de l'ordonnance électricité et l'article 20 quater, §1 de l'ordonnance gaz limitent les frais administratifs et de recouvrement à un montant total de 55€. Le plaignant soutient qu'il faudrait dès lors déduire les frais qui lui ont déjà été facturés, pour faire en sorte de respecter le plafond des 55€ prévu par les ordonnances.

Position de la partie mise en cause

Fournisseur Y déclare que les conditions générales étaient bien connues du plaignant. Fournisseur Y a envoyé un mail au plaignant le 06.06.2019 en reprenant une copie du contrat ainsi que les conditions générales et particulières.

Les conditions générales prévoient une clause pénale de 55€ :comme ce montant est prévu dans les conditions générales et que celles-ci ont été acceptées par le plaignant, cette clause a bien été fixée contractuellement, comme l'exigent les articles 25 sexies, §2, de l'ordonnance électricité et 20 quater, §1, de l'ordonnance gaz.

Recevabilité

Le Service des litiges s'est déclaré compétent, par décision 7 mai 2020, pour traiter la plainte dès lors qu'il s'agit de l'application des articles 25sexies, §2, de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative au marché de l'électricité en Région de Bruxelles-capitale et 20quater, §1er, de l'ordonnance gaz.

Le Service souhaite attirer l'attention du plaignant sur le fait qu'il ne peut se prononcer quant au caractère abusif d'une clause pénale au sens de l'article VI.83, 17°, du code de droit économique, car cela ne relève pas de son champ de compétence.

Examen du fond

1. Sommes pouvant être réclamées au consommateur

L'article 25 sexies, §2, de l'ordonnance électricité énonce :

« § 2. Conformément à l'article 5 de la loi du 20 décembre 2002 relatif au recouvrement amiable des dettes du consommateur, aucune indemnité autre que les montants convenus dans le contrat ne peut être demandée au consommateur.

Pour autant qu'elles aient été contractuellement fixées, aucune somme autre que celles indiquées ci-dessous ne peut être réclamée au consommateur :

1° tous frais de recouvrement pour impayés ne peuvent excéder 7,50 euros pour un rappel et 15 euros pour la mise en demeure, étant entendu que les frais totaux de recouvrement et administratifs ne pourront excéder la somme de 55 euros. Le Gouvernement peut adapter ces montants forfaitaires en tenant compte de l'indice des prix à la consommation;

2° le solde restant dû;

3° le montant de l'intérêt contractuel de retard.

Une fois que la procédure de résolution est intentée, aucun autre frais de rappel et de mise en demeure ne pourra être réclamé. Les frais réels de placement et d'enlèvement du limiteur de puissance sont à charge du gestionnaire du réseau de distribution. »

Les travaux parlementaires relatifs à cette disposition énoncent que :

«Le § 2 de cette disposition prévoit qu'aucune somme autre que celle indiquée dans cette disposition ne pourra être réclamée au consommateur. L'établissement d'une liste des sommes qui pourront être réclamées a pour objectif de limiter les sommes que les fournisseurs pourront réclamer aux ménages. En effet, il a été constaté dans le passé que certains fournisseurs réclamaient des frais administratifs exorbitants, des frais de caution disproportionnés ou d'autres frais de recouvrement déraisonnables. Le présent paragraphe a pour objet de limiter les sommes qui peuvent être réclamées et apporte plus de sécurité juridique aux différents acteurs du marché. (...) »¹

L'article 20 quater, §1, de l'ordonnance gaz énonce quant à lui que :

(...) « Pour autant qu'elles aient été contractuellement fixées, aucune somme autre que celles indiquées ci-dessous ne peut être réclamée au consommateur :

1° tous frais de recouvrement pour impayés ne peuvent excéder 7,50 euros pour un rappel et 15 euros pour la mise en demeure, étant entendu que les frais totaux de recouvrement et administratifs ne pourront excéder la somme de 55 euros. Le Gouvernement peut adapter ces montants forfaitaires en tenant compte de l'indice des prix à la consommation;

2° le solde restant dû;

3° le montant de l'intérêt contractuel de retard. »

Il découle de ces dispositions que seuls des montants constituant des frais de recouvrement et administratifs peuvent être réclamés en plus du solde restant dû et du montant correspondant à l'intérêt contractuel de retard.

Il est donc nécessaire de vérifier si le montant réclamé par fournisseur Y au titre de l'application de la clause pénale constitue un « frais administratif et de recouvrement ».

2. Nature du montant réclamé par fournisseur Y en application de la clause pénale

Les conditions générales de fournisseur Y qui avaient été transmises au plaignant prévoient à l'article 7.6, dernier paragraphe :

« En outre, en l'absence de paiement intégral après transmission de votre(vos) facture(s) impayée(s) à un tiers (p.ex. huissier de justice, avocat ou agence de recouvrement), vous êtes tenu de plein droit et sans autre mise en demeure au paiement d'un dédommagement forfaitaire égal à 10 % de toute facture impayée, avec un minimum de 55 EUR, en compensation des frais de recouvrement extrajudiciaires,

¹ Parlement Région de Bruxelles-Capitale, session ordinaire 2010-2011, 8 juin 2011, projet d'ordonnance modifiant l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale et l'ordonnance du 12 décembre 1991 créant des fonds budgétaires, A-201/1, p.33.

conformément à la réglementation en vigueur, sans préjudice de notre droit de prouver plusieurs dommages, notamment par l'imputation de frais de procédure. » (Nous soulignons)

En l'espèce, la clause pénale fixée par fournisseur Y vise donc à couvrir des frais de recouvrement. Par nature, l'on peut donc considérer que le montant réclamé par application de cette disposition des conditions générales peut être rattaché à la catégorie de « frais administratifs et de recouvrement ».

3. Application du plafond des 55€ prévus par les ordonnances gaz et électricité

Conformément aux articles 25 *sexies*, §2, de l'ordonnance électricité et 20 *quater*, §1er, de l'ordonnance gaz mentionnés supra, les frais totaux de recouvrement et administratifs ne peuvent excéder la somme de 55€.

Dans son avis du 4 mai 2012 relatif aux nouvelles obligations de service public à charge des fournisseurs, publié le 7 mai 2012, BRUGEL a interprété la limite des 55.00 € (<https://www.brugel.brussels/publication/document/avis/2012/fr/avis-20120504-140.pdf>).

De ce document, il ressort notamment que « *le plafond est unique si la procédure ne vise qu'une source d'énergie ou si elle vise gaz et électricité. Il y a deux plafonds, par contre, là où le fournisseur lance deux procédures de recouvrement distinctes* ». Le plafond ne s'établit donc par source d'énergie que si les énergies font l'objet d'une facturation distincte.

En l'espèce, la facturation porte à la fois sur le gaz et sur l'électricité, le plafond pour les frais totaux de recouvrement et administratifs est donc d'un montant de 55€. Par conséquent, l'article 7.6 des conditions générales de fournisseur Y ne peut être appliqué tel quel et doit tenir compte de ce prescrit légal.

Les frais de rappel et de mise en demeure qui avaient déjà été facturés au plaignant doivent donc être déduits du montant de 55€ réclamés par fournisseur Y au titre de l'application de la clause pénale prévue dans ses conditions générales.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Monsieur X contre fournisseur Y fondée en ce que fournisseur Y ne peut facturer des frais administratifs et de recouvrement dépassant le plafond des 55€ prévus par les ordonnances gaz et électricité.

Par conséquent, les frais de rappel et de mise en demeure qui ont déjà été facturés au plaignant doivent être déduits des 55€ réclamés en application de la clause pénale.

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

Assistante juridique - Juridische assistent
Membre du Service des litiges