Analyse des conditions générales des fournisseurs d'énergie : Méconnaissance de la loi ou mauvaise foi des fournisseurs ?

14/06/2017

En 2016, Energie Info Wallonie avait passé à la loupe les conditions générales de tous les fournisseurs de gaz et d'électricité présents en Wallonie. En examinant minutieusement des textes compliqués, EIW avait repéré de **nombreuses clauses susceptibles de semer la confusion chez le consommateur**. Certaines clauses pouvant même être qualifiées d'abusives.

Un an après…rien n'a vraiment changé ! Les constats restent les mêmes. Certains fournisseurs ont réagi à l'article mais très peu, voire aucun n'a revu sa copie.

De manière générale, Energie Info Wallonie s'étonne d'un manque significatif de clarté dans les textes. Certaines clauses sont si peu claires que l'on vient à se demander s'il ne s'agit pas d'une stratégie pour semer la confusion chez le consommateur. Ainsi, on pourrait parler de « **pratiques commerciales déloyales et trompeuses** ».

L'analyse se présente sous la forme d'un tableau comparatif et d'un article commenté. Le tableau permet rapidement de savoir quel fournisseur se conforme à la réglementation en vigueur en Wallonie en fonction de différents points d'attention. On y retrouve le refus de proposer un contrat, l'imposition de garantie bancaire, la modification du contrat, l'imposition de frais administratifs et indemnités, le respect ou non du délai de renonciation, etc.

Outre la sensibilisation du consommateur à ses droits, l'objectif poursuivi est double. Il est de **donner un critère de choix supplémentaire aux personnes souhaitant changer de fournisseur**. Les consommateurs auront plus de facilité à comparer les conditions générales des différents fournisseurs, souvent fastidieuses à lire. L'objectif est aussi d'encourager les fournisseurs **à modifier leurs conditions générales pour les rendre conformes à la loi** et à l'Accord « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz ».

Découvrez notre ANALYSE et notre TABLEAU COMPARATIF.