

# Quelles obligations mon fournisseur doit-il respecter en matière de conditions générales et/ou particulières ?

## Notre réponse

Les **conditions générales et/ou particulières** des fournisseurs doivent être :

- facilement **accessibles** sur leur site web ;
- **équilibrées**. Cela implique notamment que le fournisseur doit vous garantir des délais de paiement, de résiliation et de plainte suffisamment longs ou encore des possibilités de paiement suffisamment flexibles ;
- rédigées **de manière claire et compréhensible**. Le caractère des polices utilisées ne doit pas être trop petit, les phrases ne doivent pas être trop longues et le vocabulaire doit être adapté. Si un juge estime que les conditions générales sont illisibles, il peut décider de ne pas les appliquer.

Dans ses conditions générales et/ou particulières, le fournisseur s'engage à respecter une série d'**obligations**, dont notamment :

- Ne pas limiter excessivement sa responsabilité pour son propre engagement vis-à-vis du consommateur ;
- Prévoir la possibilité pour le client de mettre fin à un contrat à durée indéterminée en cas de modification unilatérale des conditions générales/particulières ou de modification du prix de l'énergie alors que ces modifications n'étaient pas initialement prévues dans le contrat et si elles sont défavorables au client ;
- Ne pas prévoir de coût supplémentaire à charge du client si celui-ci refuse un paiement par domiciliation ;
- Etc.

En Région wallonne, la plupart des fournisseurs (tous sauf Mega et Cociter) sont **signataires de l'Accord** « Le consommateur dans le marché libre de l'électricité et du gaz », lequel prévoit certaines **protections supplémentaires**. Ainsi, dans leurs conditions générales et/ou particulières, les fournisseurs signataires **s'engagent, par exemple, à :**

- ne pas prévoir de clause qui justifie la rupture immédiate du contrat sur la seule base de la présomption d'insolvabilité du client,
- prévoir un délai de contestation/plainte pour le consommateur en cas de facturation erronée de minimum 12 mois à dater de la date de réception de la facture, etc.

Vous devez aussi **avoir accepté** les conditions générales. Si le juge estime que vous n'avez pas pu valablement en prendre connaissance ou que vous n'avez pas marqué votre accord, les conditions générales vous sont **inopposables**. Cela signifie que le fournisseur ne peut pas invoquer les clauses qui y figurent à votre encontre.

**Bon à savoir !** Le fait que vous ayez accepté les conditions générales au départ ne rend pas légales les clauses des conditions générales qui ne le sont pas. Il existe encore des irrégularités ou des clauses abusives dans les conditions générales. N'hésitez pas à nous contacter !

**Energie Info Wallonie a analysé les conditions générales des fournisseurs en Région Wallonne, n'hésitez pas à consulter les résultats de notre analyse.**

## **Références légales**

Chapitre 2.3.2.a. de l'Accord « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz » (Dernière version en vigueur, 2018)

Article VI.83 du Code de droit économique

## **Documents type**

Date de mise à jour: Mercredi 25/03/20