

Service des Litiges

Décision R2023-323

X / Fournisseur

Objet de la plainte

Monsieur X, le plaignant, sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur le respect par le fournisseur de l'article 25^{ter}, § 1^{er}, alinéa 4, de l'article 25^{sexies}, § 1^{er}, alinéa 4, et de l'article 32^{septies}, § 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 ».

Exposé des faits

Le 31 juillet 2023, le plaignant sollicite un contrat auprès du fournisseur pour sa nouvelle adresse.

À la suite de cette demande, dans le courant du mois d'août, le fournisseur refuse de faire offre en indiquant au plaignant qu'il a toujours une dette à apurer. Le 30 août 2023, le fournisseur indique à IGE, intervenant au nom du plaignant, que la dette a fait l'objet d'un transfert à une société de recouvrement, Z.

Le 1^{er} septembre 2023, le plaignant introduit une demande de contrat auprès du fournisseur B, au vu du refus du fournisseur.

Le 18 octobre 2023, Z confirme à IGE qu'ils ont bien acheté la créance, et que celle-ci est totalement apurée depuis le 11 février 2021.

Le 26 octobre 2023, IGE introduit une demande d'indemnisation au fournisseur pour suivi incorrect d'un contrat lors du changement de fournisseur, ce qui a empêché le contrat d'entrer en vigueur à la date prévue. La demande d'indemnisation est refusée par le fournisseur le 20 novembre 2023.

IGE a ensuite introduit une plainte auprès du Service des litiges au nom du plaignant.

Position du plaignant

Le plaignant estime que le fournisseur ne pouvait refuser la demande de contrat vu que la créance était inexistante, puisque vendue à une société de recouvrement. Par ailleurs, il estime que Z n'a pas respecté l'article 25^{sexies}, § 1^{er}, alinéa 4, de l'ordonnance, qui précise que le cessionnaire est tenu des obligations d'informations, tant vis-à-vis du cédant que vis-à-vis du client final.

Enfin, il estime que Fournisseur est redevable d'une indemnisation sur la base de l'article 32^{septies}, § 2, de l'ordonnance électricité, puisque le contrat n'a pas pu entrer en vigueur à la date convenue entre les parties.

Position de la partie mise en cause

Le fournisseur indique qu'ils n'ont pas refusé de faire offre, mais simplement signifié qu'ils ne pouvaient valider la demande contractuelle tant que le consommateur n'avait pas soldé sa dette. Ils indiquent que la créance était toujours signalée comme « active » auprès de la société de recouvrement. Ils rappellent l'article 25sexies qui indique que le cessionnaire est tenu de ses obligations d'informations vis-à-vis du cédant. Ils indiquent enfin que le plaignant n'a pas subi de préjudice et qu'il ne souhaite par ailleurs plus être client du fournisseur.

Recevabilité

L'article 30novies, §1^{er}, de l'ordonnance du 19 juillet 2001 de la Région de Bruxelles-Capitale relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale prévoit que :

« 1er. - Il est créé, au sein de Brugel, un " Service des litiges " qui statue sur les plaintes :

1° concernant l'application de la présente ordonnance, de ses arrêtés d'exécution et du MIG en vigueur ;

2° concernant l'application de l'ordonnance du 1er avril 2004 relative 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-Capital, de ses arrêtés d'exécution et du MIG en vigueur;

3° relatives au fonctionnement des marchés du gaz et de l'électricité ;

4° ayant trait aux activités d'un fournisseur, d'un fournisseur de service de flexibilité, d'un gestionnaire de réseau ou d'un intermédiaire ou de toute entreprise active dans le domaine de l'électricité et/ou du gaz ;

5° relatives à l'octroi d'une aide financière dans le cadre du programme d'exécution visé à l'article 24, § 2 ;

6° concernant les plaintes relatives au réseau de traction ferroviaire régional et au réseau de gares.

Le Service des litiges n'est pas compétent pour statuer sur les plaintes contre les décisions de Brugel. »

Il ressort de cet article que le Service des litiges est compétent pour statuer sur des plaintes relatives aux articles 25ter, § 1^{er}, alinéas 1^{er} et 4, 25sexies, § 1^{er}, alinéa 4, et 32septies, § 2, de l'ordonnance électricité.

La plainte est recevable.

Examen du fond

1. Quant aux articles 25ter, § 1^{er}, alinéas 1^{er} et 4, et 25sexies, § 1^{er}, alinéa 4, de l'ordonnance électricité

L'article 25ter, § 1^{er}, alinéas 1^{er} et 4, de l'ordonnance électricité, dispose comme il suit :

« A tout client qui le lui demande, le fournisseur fait, dans les 10 jours ouvrables, une proposition raisonnable et non discriminatoire de contrat de fourniture, et communique les conditions générales de fourniture et notamment, s'il s'agit d'un client résidentiel, les dispositions de la

présente ordonnance relatives aux clients protégés. Cette obligation s'impose au fournisseur pour tous les types de régime de comptage.

(...).

Dans le cas où la demande émane d'un client ou ancien client qui n'a pas apuré entièrement ses dettes contractées auprès du fournisseur concerné tout en ne respectant pas le plan d'apurement éventuellement conclu, le fournisseur peut refuser par écrit de faire une proposition de contrat de fourniture ou faire par écrit une proposition de contrat de fourniture qui sera conclu après que le client aura apporté une caution ».

Cette disposition encadre les circonstances dans lesquelles un fournisseur peut refuser de faire offre à un client. Les fournisseurs ont en effet obligation de faire offre aux clients qui le demandent, et ne peuvent refuser que si le demandeur est un client ou un ancien client qui n'a pas apuré entièrement ses dettes contractées, et qui ne respecte pas le plan d'apurement éventuellement conclu.

L'article 25sexies, § 1^{er}, alinéa 4, dispose comme il suit :

« En cas de cession de créance par le fournisseur :

1° la cession n'est opposable au débiteur cédé qu'à partir du moment où elle a été notifiée par lettre recommandée au débiteur cédé ou reconnue par celui-ci. Dans le cas de l'introduction d'une procédure judiciaire, la notification doit intervenir deux mois avant que le cessionnaire ne puisse entamer une procédure judiciaire contre lui ;

2° le cessionnaire reste tenu par les mêmes obligations que le cédant y compris celles imposées dans la présente ordonnance et dans les articles 591, 215° et 628, 25° du Code judiciaire ;

3° le cessionnaire reste tenu de ses obligations d'informations tant vis-à-vis du cédant que vis-à-vis du client final ».

Cet article reprend notamment le principe contenu à l'article 5.179 du Code civil, qui prévoit que la cession de créance n'est opposable au débiteur que si elle a fait l'objet d'une notification. Dans ce type de contrat, une convention est signée entre le créancier, appelé le cédant, et le cessionnaire, à propos d'une créance qu'il possède. Cette convention est une convention bipartite, ce qui signifie dès lors que le débiteur cédé est un tiers à l'égard de cette convention, et que son accord n'est pas requis afin de remplacer le créancier originaire¹.

Lors d'une transmission de créance, cette dernière est transférée avec ses accessoires (par exemple, les sûretés dont elle est accompagnée, et les droits permettant de remédier à un éventuel manquement du débiteur, tels que des dommages et intérêts, une clause indemnitaire, une astreinte), et avec ses défauts, notamment les exceptions que le débiteur pouvait opposer au cédant au moment où la cession lui a été rendue opposable. Par ailleurs, l'article 5.181 du Code civil prévoit que la cession entraîne la transmission de la créance telle qu'elle existe, c'est-à-dire que toutes les exceptions qui existait préalablement à la transmission sont maintenues, telles que les compensations, prescription,

¹ Ch. BICQUET-MATHIEU, « La transmission des obligations », in *La réforme du droit des obligations*, Larcier, Bruxelles, 2023, p. 716.

l'exception d'inexécution, ...². L'on constate dès lors que la situation contractuelle entre le cédant et le débiteur continue d'avoir un impact sur la manière dont le cessionnaire peut récupérer sa créance. En d'autres termes, la cession de créance n'efface pas totalement la relation contractuelle qui existe entre le cédant et le débiteur.

Par ailleurs, la volonté du législateur était de s'assurer que le régime de protection prévu par l'ordonnance allait continuer à s'appliquer même en cas de cession de créance. En effet, avant la modification de l'ordonnance électricité par l'ordonnance du 23 juillet 2018³, le débiteur était alors privé du régime de protection prévu par l'ordonnance électricité. Le législateur a souhaité lutter contre cette pratique et renforcer la protection du consommateur, en s'assurant que les modalités de protection sont maintenues même en cas de cession de créance. Depuis cette modification « *l'opération de cession de créances ne préjudicie en rien les droits [que le consommateur] peut tirer de ces législations sectorielles* »⁴.

Au regard des considérations établies ci-dessus, l'on peut conclure que le fait que le fournisseur ait transmis sa créance à une société de recouvrement n'a pas d'impact autre que le transfert de la créance d'un patrimoine à un autre, et que tant les obligations du fournisseur, que ses droits, sont maintenus, en ce compris les règles relatives à l'obligation de faire offre. Dès lors, si le client a toujours une dette auprès de la société de recouvrement, le fournisseur peut effectivement refuser de faire offre si les conditions prévues par l'article 25ter, § 1^{er}, alinéa 4, sont remplies (et donc si le client a une dette ouverte, et que le client ne remplit pas le plan d'apurement éventuellement conclu si un plan a été conclu), et ce bien que la dette ait été transférée à une société de recouvrement. Par contre, cela signifie également que si cette dette a été apurée auprès de la société de recouvrement, l'obligation de faire offre est restaurée à partir de la date à laquelle la dette est apurée.

Dans le cas d'espèce, il ressort des informations communiquées dans le cadre de la présente plainte que la dette a été apurée le 11 février 2021, et que le refus de faire offre a été communiqué en août 2023.

Il ressort dès lors des éléments fournis au Service des litiges que la créance du plaignant avait été apurée dès le mois de février 2021. Or, le refus de faire offre a été transmis en août 2023, soit alors que la créance avait été apurée depuis longtemps. Tel que prévu par l'article 25sexies, § 1^{er}, alinéa 4, le cessionnaire garde son obligation d'information envers le cédant. La circonstance qu'il n'ait pas

² F. GEORGE, P. COLSON, A. CATALDO, B. FOSSÉPREZ, X. THUNIS, *Manuel de droit des obligations*, Larcier, Bruxelles, 2024, p. 808.

³ Ordonnance du 23 juillet 2018 modifiant l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale, l'ordonnance du 1er avril 2004 relative 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 et l'ordonnance du 12 décembre 1991 créant des fonds budgétaires

⁴ Projet d'ordonnance modifiant l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale, l'ordonnance du 1er avril 2004 relative 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 et l'ordonnance du 12 décembre 1991 créant des fonds budgétaires, *Parl. Brux.*, 2017-2018, A-664/1, pp. 26-27.

respecté cette obligation ne doit pas avoir d'impact négatif sur le plaignant. Par ailleurs, le fait que le cessionnaire n'ait pas respecté cette obligation ne dédouane pas le fournisseur des siennes.

Le fournisseur n'a donc pas respecté l'article 25ter, § 1^{er}, alinéa 4 de l'ordonnance électricité.

2. Quant à l'application de l'article 32septies, § 2, de l'ordonnance électricité

L'article 32septies, § 2, de l'ordonnance électricité, dispose comme il suit :

« De même, en dehors du cas visé au paragraphe 1er, tout client final a droit à une indemnité forfaitaire mensuelle de 100 euros à charge du fournisseur lorsque, celui-ci n'ayant pas correctement donné suite au contrat conclu avec le client final, le contrat ne peut effectivement entrer en vigueur à la date convenue entre les parties ».

Il ressort de ces articles que tout client a droit à un indemnité forfaitaire mensuelle de 100 euros lorsque le fournisseur n'a pas correctement donné suite au contrat conclu et qu'il ne peut entrer en vigueur à la date souhaitée.

En l'espèce, le fournisseur n'a pas donné suite utile à la demande de contrat du plaignant. Or, l'article 32septies, § 2, précise qu'il faut qu'un contrat ait été conclu afin que cet article soit applicable.

Dès lors, le fournisseur n'est pas tenu d'indemniser le plaignant sur la base de cet article.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Madame X contre Fournisseur recevable et partiellement fondée, en ce que Fournisseur a manqué à son obligation de faire offre contenue à l'article 25ter, § 1^{er}, alinéa 1^{er}, de l'ordonnance électricité.

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges