



Position paper

Étude commanditée par BRUGEL relative à l'analyse qualitative et quantitative des décisions de justice de paix en matière de résiliation de contrat

INTRODUCTION

Contexte général :

BRUGEL organise une [consultation publique](#) concernant [l'étude](#) relative à l'analyse quantitative et qualitative des décisions de justice de paix en matière de résiliation de contrat.

L'AB-REOC formule ses observations relatives à cette consultation publique, avec le soutien de la CGEE (Coordination Gaz Eau Électricité).

L'avis devant être rendu, en principe, pour le 25 avril 2017, l'AB REOC a pu obtenir un délai supplémentaire (vendredi 28 avril) de la part de BRUGEL.

POSITION DE L'AB-REOC

- Sia Partners n'a pas rencontré de représentants des consommateurs. Cela aurait permis, non seulement de connaître leur réalité mais cela aurait aussi permis d'apporter des réponses permettant d'alimenter les pistes d'amélioration, voire de rendre certaines plus réalisables. Nous pensons notamment au manque d'information du consommateur sur les voies existantes pour se faire aider en amont de la procédure judiciaire (sur le statut de client protégé, -cette information pourrait figurer sur la facture-, sur la possibilité de conclure des plans d'apurement qui sont réalisables pour le ménage,...).

Les consommateurs ne sont ainsi pas considérés comme des acteurs mais comme des objets passifs. D'autres pistes d'amélioration en amont de la procédure en justice de paix auraient pu être mieux exploitées dans le but d'aider le consommateur à payer ses factures.

(Point défendu également par la CGEE).

- Nous ne partageons pas la division qu'opère Sia Partners entre les consommateurs précarisés et les autres, ni ce glissement qui consiste à passer d'un accès à l'énergie garanti à l'ensemble des ménages à un accès qui ne concernerait que les ménages précarisés. Personne n'est à l'abri d'un problème de paiement à un moment ou à un autre, et il y a lieu de ne pas confondre problème de paiement et pauvreté. Pour la CGEE, les protections sociales doivent être garanties à l'ensemble des consommateurs. (Point développé par la CGEE soutenu par l'AB REOC).
- Concernant l'accès au juge de paix : nous nous opposons au système-cible proposé par BRUGEL dans ses conclusions, consistant à ne venir devant le juge « que si le consommateur en fait la demande ». Il est impensable de supprimer un accès aussi vital que celui au gaz et l'électricité sans passer devant le Juge de Paix. Interroger les consommateurs aurait sans doute permis à BRUGEL de comprendre que le consommateur n'ose pas se rendre devant le juge ; il ne connaît pas / ne comprend pas les tenants et aboutissants de la procédure ni le rôle conciliateur du juge de paix. Mieux informer le consommateur sur ces points aurait pu être une piste d'amélioration à prendre en compte. (Point défendu également par la CGEE que par le RWAVE).

Autres points d'attention :

- Concernant la piste d'amélioration n°4 : obliger l'exécution par provision de la décision de coupure
Si une telle piste aboutissait dans les faits, nous pensons que cela dissuaderait le consommateur de faire opposition. En effet, celui-ci sentirait découragé de faire valoir ses droits alors même que le fournisseur pourrait entreprendre des démarches pendant le délai d'opposition. Nous ne sommes pas du tout sensibles à l'argument selon lequel très peu de consommateurs font opposition en pratique. Le plus important reste que le consommateur puisse librement faire valoir ses droits, et ce à n'importe quel stade de la procédure.
- Concernant les pistes d'amélioration n°7 (proposer un plan d'apurement chiffré dans le courrier envoyé aux ménages en défaut de paiement) et n°8 (offrir une possibilité de négociation du plan d'apurement via les organismes de médiation de dettes).
Nous estimons qu'un plan de paiement raisonnable, négocié par les deux parties, peut être une solution privilégiée en amont de la procédure judiciaire.
Cependant, ce plan doit être réalisable pour les ménages, dans la mesure de leurs moyens et conformément à la dignité humaine.
De plus, ce plan doit pouvoir être renégocié, à la demande du ménage, sans devoir nécessairement passer par un organisme de médiation de dettes.
Les organismes de médiation de dettes ont bien entendu une plus-value à apporter dans la négociation du plan et leur rôle doit être soutenu.
Enfin, des efforts doivent être consentis des deux côtés, en ce sens que si le consommateur

18 avril 2017

accepte et respecte le plan d'apurement, le fournisseur ne pourrait pas refuser ce plan en raison des faibles mensualités que le consommateur consent.

En conclusion, réduire les délais pour éviter l'emballlement de la dette n'est pas une solution. Le problème central reste que le consommateur ne sait pas/plus payer ses dettes. Il aurait plutôt fallu réfléchir sur des mesures préventives que « curatives », telles que, par exemple : une meilleure information du consommateur sur les différentes aides sociales existantes, sur le rôle conciliateur du juge de paix et une meilleure prise en charge de celui-ci en amont de toute procédure.



AB-REOC
BV-OECO

Association belge de recherche et d'expertise des organisations de consommateurs
Belgische Vereniging voor Onderzoek en Expertise voor de Consumentenorganisaties
Belgisches Forschungs- und Kompetenzzentrum der Verbrauchersorganisationen