



Commission permanente de Contrôle linguistique
rue Montagne du Parc 4 – 1000 BRUXELLES

Bruxelles, le 16 avril 2019

[...] [...]
Concerne : plainte quant au fait que les informations relatives aux contrats sont indisponibles en allemand sur le site internet d'Engie Electrabel

Monsieur l'Administrateur délégué,

En sa séance du 12 avril 2019, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte introduite à l'encontre d'Engie Electrabel par Madame la Médiatrice de la Communauté germanophone de Belgique pour le compte d'une citoyenne germanophone qui à la suite de sa demande de modification de son contrat avait reçu un courriel en langue allemande. Afin de confirmer ce contrat, la plaignante avait cliqué sur une case « Confirmer le contrat », ce qui entraîna l'ouverture d'une fenêtre affichant des informations relatives au nouveau contrat mais où le texte était exclusivement en français (avec la possibilité de choisir le néerlandais).

Nous vous avons interrogé à ce sujet dans des lettres datées du 22 novembre 2018 et du 17 décembre 2018.

Dans une lettre du 10 décembre 2018, vous nous avez communiqué le point de vue suivant:

« Comme la société anonyme Electrabel est une société privée, seul l'article 52 des lois sur l'emploi des langues en matière administrative coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966, est d'application.

Cet article prévoit que « §1. Pour les actes et documents imposés par la loi et les règlements et pour ceux qui sont destinés à leur personnel, les entreprises industrielles, commerciales ou financières font usage de la langue de la région où est ou sont établies leur siège ou leurs différents sièges d'exploitation. [...] ».

Nous estimons qu'un site web ne peut pas être qualifié comme « actes et documents imposés par la loi et les règlements ». Raison pour laquelle, Electrabel sa, en tant qu'entreprise commerciale, est libre de choisir quelle langue elle utilise pour son site web. Nous signalons d'ailleurs qu'aucune partie de notre site web est en allemand, le site web existe uniquement en français et néerlandais (pour les consommateurs).

En ce qui concerne les documents qui tombent bien sous la notion de « actes et documents imposés par la loi et les règlements », Electrabel utilise les langues de la région où est établi son siège d'exploitation (étant la région de Bruxelles-Capitale), le français et le néerlandais, selon le choix du client. Par exception, quelques documents contractuels ont été établis en allemand. Exception qui devient de plus en plus difficile à maintenir vu les changements réglementaires de plus en plus fréquents dans le marché de l'énergie. »

*
* * *

Le marché du gaz et de l'électricité est libéralisé depuis le 1er janvier 2007 ce qui a pour conséquence que depuis cette libéralisation, le consommateur a la possibilité d'opter pour le fournisseur de son choix.

Le contrat de fourniture d'électricité et de gaz est, en Région wallonne, notamment réglementé par :

- le décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité, par le décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché du gaz, par l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité et par l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz;
- la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité et par la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché du gaz et au statut fiscal des producteurs d'électricité ;
- le livre VI du Code de droit économique intitulé « Pratiques du marché et protection du consommateur ».

De tous les éléments susmentionnés, il ressort qu'il pèse sur les fournisseurs d'énergie, dont Engie Electrabel fait partie, un grand nombre d'obligation.

Que dès 2004, le Ministre en charge de la Consommation a mené des négociations avec les différents professionnels du secteur qui ont abouti à la signature d'un accord avec les fournisseurs du marché libéralisé de l'électricité et du gaz, intitulé « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz ».

Que cet accord prévoit des mesures précises relatives à plusieurs thèmes, à savoir :

- les techniques de marketing et de vente (ventes à distance, par téléphone et hors établissement) ;
- la transparence des prix, les offres promotionnelles, la communication du tarif le moins cher;
- les informations précontractuelles et le contrat ;
- la résiliation prématurée du contrat et les indemnités de rupture ;
- la fin du contrat ;
- la facture (mentions obligatoires) ;
- le déménagement ;
- le changement de fournisseur de l'électricité et de gaz ;
- le traitement des plaintes.

Les dispositions de cet accord s'imposent aux fournisseurs d'énergie qui l'ont signé ainsi qu'à leurs vendeurs éventuels.

Engie Electrabel est bien partie à cet accord et l'a signé.

Cet accord prévoit que le non-respect par une entreprise de ses dispositions constitue une pratique commerciale déloyale au sens du livre VI du Code de droit économique relatif aux pratiques du marché et à la protection du consommateur.

La plainte touche ici à la modification d'un contrat portant sur l'achat d'énergie à Engie Electrabel.

Pour la mission de distribution d'énergie, le fournisseur, *in casu* Engie Electrabel doit respecter le prescrit des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par l'arrêté royal du 18 juillet 1966 (ci-après LLC) en ce qu'elle est une personne morale chargée d'une mission qui dépasse les limites d'une entreprise privée et que la loi ou les pouvoirs publics lui a confiée dans l'intérêt général (article 1er, §1er, 2° LLC).

Engie Electrabel étant actif dans le domaine de l'énergie sur l'ensemble du territoire du Royaume de Belgique et son siège social étant à Bruxelles, la société constitue un service central au sens des LLC.

Que le fait que la plaignante clique sur la case « Confirmer le contrat » lors de sa demande de modification dudit contrat constitue un contact personnel et individualisé entre cette dernière et Engie Electrabel qui correspond à un rapport avec le particulier au sens des LLC.

L'article 41, § 1^{er} LLC dispose que les services centraux utilisent dans leurs rapports avec les particuliers celle des trois langues, dont ces particuliers ont fait usage.

Ainsi, la plaignante résidant dans une commune de la région de langue allemande et qui avait utilisé l'allemand pour la modification de son contrat, Engie Electrabel se devait d'utiliser l'allemand pour les informations relatives à son nouveau contrat.

La CPCL considère dès lors la plainte comme étant recevable et fondée.

Copie du présent avis est notifiée à la plaignante.

Veillez agréer, Monsieur l'Administrateur délégué, l'assurance de ma considération distinguée.

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE