

Avis 26.021 du 17 mars 2026 sur la durée de validité des cartes tarifaires des fournisseurs d'énergie et leurs possibilités de modification

Du Service de Médiation de l'Énergie au Ministre chargé de l'Énergie et au Ministre chargé de la Protection des Consommateurs

Suite au contexte géopolitique au Moyen-Orient, les prix liés aux produits pétroliers connaissent des variations multiples, en grande partie à la hausse. Dans ce contexte d'instabilité, certains fournisseurs ont modifié leur offre tarifaire exprimée pour le mois de mars 2026, soit en supprimant d'éventuelles promotions, soit en modifiant la carte tarifaire de contrats à prix fixes. La raison invoquée pour justifier ces modifications au détriment des consommateurs est l'interdiction de la vente à perte. Normalement, un fournisseur couvre le risque lié au prix et au volume sur le marché.

Nous avons pu constater que le fournisseur Mega, le premier à avoir adapté son offre, a, ainsi, modifié à trois reprises successives en quelques jours la carte tarifaire d'un contrat à prix fixe a priori valable pour l'entièreté du mois de mars. D'autres fournisseurs lui ont, ensuite, emboîté le pas et ont également procédé à diverses formes de modifications de leur offre tarifaire pour le mois de mars 2026.

Cette manière d'opérer pose de sérieuses questions pour le Service de Médiation de l'Énergie, notamment en matière de transparence pour le consommateur et du respect de conditions minimales lui permettant d'effectuer un libre choix éclairé sur le marché de l'énergie mais également en matière de respect conditions équitables de concurrence entre acteurs du marché (*level playing field*).

Tout d'abord, il faut noter que de plus en plus de fournisseurs, parmi lesquels Mega, ont lancé sur le marché des contrats d'énergie, à durée indéterminée), dont le Service de Médiation pour l'Énergie a déjà pointé le caractère potentiellement trompeur, car ces contrats autorisent le fournisseur d'énergie à en modifier les conditions (de prix) tous les trois mois, moyennant le respect d'une communication transparente et dans des délais précis (minimum 2 mois avant une modification prix) vers le client. En tout état de cause, ces éventuels contrats à prix fixe et à durée indéterminée, signés avec la première carte tarifaire émise par le fournisseur, peuvent donc voir le prix de l'énergie être adapté relativement rapidement ; le seul risque étant, pour le fournisseur, que les clients choisissent de ne pas poursuivre avec ce contrat avec un prix modifié, mais doivent alors chercher après un autre produit, auprès du même fournisseur ou d'un autre.

Compte tenu de ces éléments, le risque financier d'une offre tarifaire suscitant un grand engouement car reposant sur des prix bas par rapport aux évolutions journalières du marché de l'énergie paraît plutôt limité et inhérent au risque commercial que les fournisseurs d'énergie encourent en proposant des contrats intéressant à prix fixe. Même dans le cas où le contrat proposé l'est pour une période déterminée de 1 ou 2 ans, cela reste dans le cadre du risque

commercial du fournisseur d'énergie. Certains fournisseurs ont anticipé la situation en cessant plus tôt que prévu leur offre, en n'affichant plus la carte tarifaire concernée sur leur site ou sur le site des comparateurs de prix. D'autres fournisseurs, encore, ont opté pour une limitation dans le temps des inscriptions via leurs offres/cartes tarifaires concernées, de sorte que de nouvelles inscriptions n'étaient plus possibles durant la dernière semaine de mars 2026.

L'adaptation de cartes tarifaires sous un nom identique durant leur période de validité est cependant invisible.

En termes de transparence et de fiabilité de l'information disponible pour les consommateurs, le Service de Médiation pour l'Énergie remarque que modifier en cours de route une carte tarifaire, sans modifier le nom du produit ou la durée de validité de ladite carte ne peut que conduire à des situations conflictuelles : quid du consommateur ayant réalisé un exercice de comparaison, mais ne passant à l'acte de la conclusion du contrat qu'un ou deux jours plus tard ? quid de la concordance nécessaire des cartes tarifaires disponibles sur les sites des comparateurs d'énergie (publics ou privés) et celles réellement affichées par les fournisseurs d'énergie ? etc.

Comme l'indique le régulateur fédéral, la CREG, dans une communication récente :

« *Lorsqu'un même produit énergétique **est modifié plusieurs fois mais conserve le même nom**, cela peut prêter à confusion. Les consommateurs peuvent par exemple souscrire à une carte tarifaire en étant sûrs qu'il s'agit d'un bon prix et constater qu'un comparateur de prix affiche un prix différent de celui indiqué sur leur carte tarifaire ou sur le site Web du fournisseur, de sorte qu'ils ne savent plus très bien **quel prix s'applique précisément à leur contrat.*** »

2

Or, s'il n'existe aucune disposition légale obligeant que les cartes tarifaires aient une durée de validité spécifique, la pratique courante dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz, est que les cartes tarifaires aient une validité s'étendant sur le mois concerné. C'est d'ailleurs également la pratique constatée pour les cartes tarifaires figurant sur les comparateurs de prix régionaux, à savoir V-test en Flandre, Brusim à Bruxelles et CompaCWaPE en Wallonie.

Par ailleurs, l'[Accord consommateur](#) précise :

« 2.2.1. Composants du prix

En cas d'utilisation, les cartes tarifaires reprennent les prix effectivement appliqués à ce moment.

Le fournisseur d'énergie veille à ce que les cartes tarifaires reprennent toujours tous les éléments de prix pertinents (lors de la fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel, à savoir le prix de l'énergie, les tarifs réseau, les taxes et redevances), et qu'en cas de modification d'un ou plusieurs de ces éléments de prix, ce soit toujours l'information la plus récente qui soit publiée.

Les cartes tarifaires mentionnent aussi clairement jusqu'à quand le consommateur peut souscrire aux conditions mentionnées sur la carte.

Chaque carte tarifaire reste disponible tant qu'il y a des contrats en cours basés sur cette carte tarifaire. Sur simple demande du consommateur, la carte tarifaire applicable à son contrat lui est immédiatement transmise par le fournisseur d'énergie. Cette carte est en outre disponible en permanence sur son espace client numérique, pendant toute la durée du contrat. »

Il convient de garder à l'esprit que l'Accord consommateur est une forme d'autorégulation, qu'il n'a pas été signé par tous les fournisseurs et que les entreprises d'énergie sont libres de le signer ou de s'en détacher.

Cependant, même dans le cas où un fournisseur d'énergie n'a pas signé cet accord, le Code Civil prévoit qu'une offre est contraignante pendant un délai fixé ou raisonnable. C'est ce que prévoit l'article 5.19 du code :

« [...] L'offre au public ne peut être modifiée ou retirée dès qu'elle a été extériorisée. L'offre demeure irrévocable durant le délai qui y est fixé ou, à défaut, durant un délai raisonnable. [...] ».

À titre complémentaire, il peut être relevé que, dans plusieurs secteurs du droit de la consommation, le législateur a prévu des mécanismes visant à garantir la stabilité et la transparence des offres faites au consommateur.

Ainsi, notamment en matière de crédit hypothécaire, l'offre est encadrée par des règles imposant une durée de validité minimale durant laquelle le consommateur peut librement accepter les conditions proposées. D'autres secteurs, tels que celui des assurances, s'inscrivent également dans une exigence de stabilité des conditions précontractuelles afin de permettre une comparaison effective des offres.

Si ces dispositions sont spécifiques à chaque secteur et ne sont pas directement transposables au marché de l'énergie, elles traduisent néanmoins un principe général de protection du consommateur, selon lequel une offre doit rester stable pendant une période suffisante afin de permettre une prise de décision éclairée.

Le Service de Médiation estime donc que modifier une carte tarifaire en cours de période de validité, comme cela a été manifestement le cas pour certaines d'entre elles par certains fournisseurs, contrevient donc non seulement au besoin de transparence des consommateurs, restreignant ainsi leur faculté de choix éclairé de contrat, mais également aux dispositions précitées, qui devraient pourtant s'appliquer. En outre, cela génère potentiellement, pour les acteurs du marché, une instabilité générale et une distorsion du *level playing field*, entre fournisseurs respectant strictement la disposition et ceux agissant différemment.

Compte tenu de ce qui précède ;

En vue d'assurer une transparence et une stabilité des informations à destination des consommatrices et des consommateurs dans les offres contractuelles ;

En vue de protéger les conditions minimales et nécessaires pour permettre aux consommatrices et aux consommateurs de choisir de manière éclairée leurs contrats d'électricité et/ou de gaz ;

En vue de garantir un réel *level playing field* pour les acteurs du marché libéralisé de l'électricité et du gaz ;

Le Service de Médiation pour l'Energie est d'avis :

- 1) Dans l'immédiat, **qu'il est nécessaire de rappeler et faire respecter par tous les acteurs du marché la disposition ad hoc de l'Accord consommateur** (« Les cartes tarifaires mentionnent aussi clairement jusqu'à quand le consommateur peut souscrire aux conditions mentionnées sur la carte. »), et son pendant inscrit dans le Code Civil (pour les fournisseurs non-signataires de l'Accord) ; si un fournisseur souhaite adapter une carte tarifaire pendant la durée de sa validité, il doit communiquer clairement et à partir de quel moment il n'acceptera plus de contrat sur base de la carte tarifaire concernée, et créer une nouvelle carte tarifaire, avec un nouveau nom de produit, pour une durée de validité précise, de manière à éviter toute confusion et/ou mécompréhension dans le chef du consommateur et de la consommatrice ;
- 2) Pour le futur, **qu'il est indispensable d'inscrire dans la législation spécifique relative aux marchés de l'électricité et du gaz qu'une carte tarifaire ne peut être modifiée en aucune manière durant sa durée de validité, et que cette dernière ne peut être inférieure à un mois.**

Cette inscription dans la législation pourrait utilement se faire déjà dans le cadre de l'avant-projet de loi adopté en 1^{ère} lecture par le Conseil fédéral des Ministres le 12 décembre 2025, en précisant ainsi la définition d'une carte tarifaire :

*Loi électricité : Art.2, 126° « carte tarifaire » : le document mis à la disposition du public par le fournisseur d'énergie, qui mentionne les prix effectivement en vigueur au moment de la publication pour la fourniture d'électricité, y compris le prix de l'énergie, les éventuelles redevances supplémentaires applicables, le composant réseau facturé par le fournisseur d'énergie au client final, les taxes et redevances, et le délai **d'au moins un mois calendrier** dans lequel le client peut souscrire aux conditions mentionnées, sans modification possible durant la durée de validité précisée ; »*

Une disposition équivalente sera reprise dans la Loi gaz, en insérant un point 80°bis à l'article 1^{er}.

La disposition précitée pourrait être complétée par l'ajout, dans la Loi électricité, à l'article 18, d'un § 5/3 libellé comme suit :

« §5/3. Sans préjudice de l'article 5.19 du Code Civil et de l'article VI.100, point 5° du Code de Droit Economique, les fournisseurs qui cessent une offre commerciale valide pour une période donnée avant la fin de ladite période ne peuvent proposer une nouvelle offre commerciale sous le même nom de produit pour cette période concernée. Toute nouvelle offre commerciale émise durant une telle période doit clairement se différencier de l'offre initiale du point de vue du nom du produit, comme notamment indiqué sur la carte tarifaire. »

Cette disposition vise à prévenir toute situation où le consommateur pourrait être induit en erreur, si un fournisseur développe pour un même mois plusieurs cartes tarifaires successives pour un même produit.

L'ajout d'une telle disposition dans la Loi électricité suppose également son intégration dans la Loi gaz, en y insérant à l'article 15/5bis un §11/1/4, libellé de manière identique.