

Monsieur M.  
XXXX  
XXXX

Paris, le 7 février 2013

Dossier suivi par : XXXX  
Tél. : XXXX  
Courriel : [recommandations@energie-mediateur.fr](mailto:recommandations@energie-mediateur.fr)

N° de saisine : XXXX  
N° de recommandation : 2013-0136

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Monsieur,

Ce litige concerne une demande de prêt accordée par le partenaire du fournisseur X, la banque S.

Vous contestez l'impossibilité de cumuler ce prêt avec une prime proposée par un établissement tiers. Vous considérez avoir été mal informé par le fournisseur X sur cette incompatibilité.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations que le fournisseur X m'a adressées.

Souhaitant réaliser des travaux pour économiser l'énergie, vous vous êtes inscrit sur le site d'A.P. et avez décidé de faire remplacer votre chaudière par une chaudière à condensation. A.P. vous a indiqué que vous serait accordée une prime de 519 euros après réalisation des travaux.

Vous avez fait réaliser plusieurs devis auprès de plombiers chauffagistes. L'un d'eux vous a proposé, en plus de l'installation, un prêt à 0,70 % de la banque S, liée au fournisseur X par un accord de partenariat.

Une fois le remplacement de votre chaudière réalisé, vous avez demandé à votre installateur de renseigner l'attestation de fin de travaux d'A.P. afin de pouvoir bénéficier de la prime. Vous avez alors découvert que l'acceptation du prêt de la banque S. impliquait le renoncement au bénéfice de la prime A.P.

Vous estimez que le fournisseur X aurait dû vous informer avant la conclusion du prêt de cette impossibilité de cumuler le prêt et la prime A.P.

Vous avez d'abord adressé plusieurs réclamations écrites par courriel auprès de la banque S. qui vous a opposé les documents contractuels sans vous apporter d'explications complémentaires, malgré votre demande. Vous lui avez ensuite adressé un courrier recommandé en date du 28 novembre 2011 auquel il vous a été répondu qu'une suite favorable ne pouvait pas être donnée à votre demande.

Page 1 sur 3

Vous avez alors contacté le Médiateur de l'Association [...] afin d'obtenir des explications, le 19 décembre 2011.

Simultanément, vous vous êtes tourné vers le fournisseur X par courrier du 15 janvier 2012 afin d'obtenir des éclaircissements sur cet impossible cumul du prêt et de la prime A.P. Ce courrier étant resté sans suite, vous avez adressé une relance écrite datée du 13 février 2012.

Vous avez alors reçu une réponse écrite datée du 14 février 2012 sans aucune explication et vous invitant à prendre contact par téléphone avec le fournisseur X.

Un nouveau courrier vous a ensuite été adressé le 3 mars 2012 vous informant que votre demande allait être traitée. Ensuite, vous avez reçu un nouveau courrier daté du 8 mars 2012, vous invitant à nouveau à prendre contact avec un conseiller spécialisé du fournisseur X.

Vous avez alors porté votre réclamation auprès du service de « médiation » du fournisseur X par un courrier du 19 mars 2012 et avez reçu un accusé de réception daté du 23 mars 2012.

Ensuite, vous avez reçu une lettre du 29 mars 2012 du responsable du service consommateurs de X vous confirmant l'impossibilité de cumuler le prêt et la prime A.P.

Vous avez répondu à cette correspondance le 2 mai 2012 en confirmant votre réclamation, estimant avoir été mal informé lors de la souscription du prêt. Vous n'avez pas reçu de réponse à ce jour.

Le médiateur de l'Association [...], Monsieur D., a considéré dans un avis rendu le 2 avril 2012 que vous disposiez des informations nécessaires concernant cette impossibilité de cumuler la prime avec le prêt.

Au regard des éléments que vous m'avez transmis, je constate que plusieurs mentions inscrites sur les documents que vous avez signés auraient effectivement pu vous alerter.

En premier lieu, la demande de prêt effectuée le 18 juillet 2011 mentionne que vous vous engagez à ne pas « *signer et à ne pas communiquer les documents permettant de valoriser cette opération au titre du dispositif des certificats d'économies d'énergie (CEE) à tout autre personne que X* ». Je constate que cette mention figure au-dessus de votre signature.

En second lieu, l'attestation de fin de travaux transmise par l'établissement tiers par lequel vous espérez recevoir une prime, mentionne la même précision. Il est vrai toutefois que cette attestation n'a été portée à votre connaissance qu'après la réalisation des travaux.

Même si plusieurs mentions contractuelles auraient pu vous alerter, je ne mets pas en doute votre bonne foi lorsque vous indiquez que votre installateur, partenaire de X, ne vous a pas informé des conséquences de la souscription de votre prêt auprès de la banque S.

Il est désormais notoire que de nombreux consommateurs n'ont pas été suffisamment informés de la façon dont fonctionne le dispositif des certificats d'économies d'énergie, et qu'ils se retrouvent parfois confrontés à une forme de « course » à l'attestation de fin de travaux entre différents fournisseurs.

Je note à ce titre que vous avez dû signer une attestation pour obtenir le prêt S. qui ne correspond en rien à la chronologie des événements de votre projet : « *Le client atteste sur l'honneur que X a eu, par la réalisation de ses actions, un rôle incitatif et actif dans la décision d'entreprendre cette opération d'économies d'énergie* ».

Aussi, même si sur le plan purement juridique, votre réclamation est sans doute infondée, il ne me semble pas équitable que vous soyez lésé par cette situation.

Vous m'avez indiqué que vous auriez pu bénéficier, en lieu et place du prêt à 0,7 % d'un prêt au taux de 2,19 % auprès d'un autre établissement bancaire, cumulable avec la prime A.P.

Vous n'avez cependant pas été en mesure de préciser à mes services le détail (durée, frais éventuels) de ce financement car vous n'avez pas conservé cette offre.

Il m'est donc difficile d'affirmer que l'un ou l'autre de ces financements vous était plus favorable.

A titre d'illustration, j'ai supposé que le prêt à 2,19 % correspondait à une durée (quarante-huit mois) et à un montant (4 053 euros TTC) équivalents à celui que vous avez souscrit auprès de S. :

- Les intérêts d'un prêt à 2,19 % sont de 184 euros,
- Les intérêts d'un prêt à 0,70 % sont de 58 euros.

La différence de taux se traduit par un avantage pour vous de 126 euros TTC, auquel s'ajoute la remise exceptionnelle de 62,60 euros TTC qui vous a été accordée sur la facture du 7 mai 2012, soit un total en votre faveur de 189 euros TTC.

Néanmoins, en souscrivant le prêt à 2,19 %, vous auriez pu bénéficier de la prime A.P.d'un montant de 519 euros TTC. En conséquence, la différence se trouve en votre défaveur à hauteur de 330 euros TTC (= 519 euros - 189 euros).

Dans un souci d'équité, je propose que le fournisseur X, en tant que bénéficiaire des certificats d'économie d'énergie, vous accorde la moitié de cette somme (165 euros TTC) pour mettre fin au litige.

Enfin, vous considérez que le fondement juridique (article 14 de la loi du 13 juillet 2005) de la règle vous empêchant de cumuler la prime et le prêt est abrogé. A cet égard, je constate que cet article a effectivement été abrogé par l'ordonnance n°2011-504 du 9 mai 2011 (article 4). Cependant, cette ordonnance a remplacé l'article 14 de la loi du 13 juillet 2005 par les articles L221-1 et suivants du Code de l'énergie qui en reprennent les termes. Cette règle est donc toujours en vigueur.

Je recommande donc au fournisseur X de vous accorder 165 euros TTC pour mettre un terme au litige.

Cette recommandation n'est pas contraignante mais elle clôt le traitement amiable de votre litige. Si vous êtes en désaccord avec son contenu, vous pouvez demander à un tribunal compétent de rendre un jugement sur le litige qui vous oppose à votre fournisseur (voir fiche ci-jointe).

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le fournisseur X m'informera dans un délai de deux mois des suites données à cette recommandation.

N'hésitez pas à me solliciter au numéro de téléphone ci-dessus ou par courriel pour toute question relative à votre litige ou à la mise en œuvre de sa solution.

Je vous prie de bien vouloir agréer, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie  
Denis Merville