

Paris, le 27 juin 2013

Dossier suivi par : XXXX
Tél. : XXXX
Courriel : recommandations@energie-mediateur.fr

N° de saisine : XXXX
N° de recommandation : 2013-1030

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Monsieur,

Le 12 septembre 2012, vous avez pris contact avec le fournisseur Y afin de souscrire un contrat d'électricité. Vous avez ensuite reçu un bulletin de souscription le 17 septembre 2012 et réglé la somme de 50 euros TTC par carte bancaire. Vous lui avez précisé que vous ne souhaitiez pas régler vos factures par prélèvement automatique. En octobre 2012, vous avez constaté un prélèvement de 8,51 euros TTC sur votre compte bancaire, pour lequel vous avez fait opposition et avez pris contact avec le fournisseur Y. Un second prélèvement ayant été effectué en novembre 2012, vous lui avez adressé une réclamation écrite. Le fournisseur Y a alors procédé à la résiliation de votre contrat le 20 novembre 2012.

Vous m'avez ensuite saisi afin d'obtenir un dédommagement concernant la résiliation de votre contrat ainsi que l'annulation :

- des frais de mise en service d'un montant de 26,49 euros TTC, au motif que le fournisseur Y vous avait affirmé que la souscription de votre contrat se ferait sans frais ;
- des deux frais de rejet de 5 euros TTC facturés alors que vous aviez souhaité payer par un autre moyen de paiement et n'aviez pas donné votre autorisation pour les prélèvements automatiques ;
- de l'abonnement du mois de novembre 2012 puisque vous n'aviez pas consommé d'électricité pendant cette période.

J'ai alors transmis votre saisine au fournisseur Y dans le cadre de la procédure dite de « *deuxième chance* » que j'ai mise en place. Il vous a alors affirmé que les frais perçus au titre de votre mise en service étaient dus puisqu'ils étaient imposés par le distributeur A. Il a également produit une copie du bulletin de souscription, rempli par ses soins, sur lequel la case relative au prélèvement automatique avait été cochée et vos coordonnées bancaires renseignées. Enfin, il vous a indiqué que, n'ayant pas retourné ledit bulletin, il n'avait « *pu maintenir votre contrat* ». Insatisfait, vous m'avez confirmé votre saisine.

J'ai analysé votre dossier ainsi que le courrier que le fournisseur Y vous a adressé (joint en annexe).

Page 1 sur 4

Concernant la facturation des frais de mise en service :

Vous avez contesté ces frais au motif que le fournisseur Y ne vous en avait pas informé et qu'au contraire, il vous avait affirmé ne pratiquer « *aucun frais d'ouverture de compte* ». Je constate que le fournisseur Y ne conteste pas cette information.

Je vous précise toutefois que pour la mise en service d'une installation électrique, à l'occasion d'un emménagement, le catalogue des prestations du distributeur A prévoit la facturation de frais d'un montant de 26,49 euros TTC (fiche FXXXX). Ces frais sont facturés par le distributeur A à votre fournisseur, qui les répercute ensuite dans sa facturation sans marge. Ces frais sont dus, quel que soit votre fournisseur d'électricité. Aussi, ce catalogue étant mentionné dans les conditions générales de vente de votre fournisseur, et accessible au public, je vous confirme que vous en êtes redevable.

Toutefois, j'observe que ces frais de mise en service ne sont mentionnés ni sur le site internet, ni sur le bulletin de souscription du fournisseur Y. Ce dernier semble ignorer qu'un consommateur peut souscrire directement un contrat lors de son emménagement, même si la situation la plus courante le concernant est sans doute le changement de fournisseur, opération effectivement sans aucun frais, ni de la part du fournisseur, ni du distributeur.

Je considère que le fournisseur Y devrait, afin d'améliorer l'information de ses futurs clients, préciser que de tels frais seront facturés en cas d'emménagement.

Concernant les frais de rejet :

Le fournisseur Y a considéré que ces frais étaient justifiés puisque vous aviez fait opposition aux prélèvements automatiques auprès de votre banque. Il estime également que vous lui aviez donné votre autorisation de prélever le montant de ses factures sur votre compte bancaire puisque vous lui aviez transmis vos coordonnées bancaires. Il convient de souligner que la communication de coordonnées bancaires, exigée par de nombreux prestataires, ne saurait constituer une autorisation de prélèvement implicite. D'autres fournisseurs utilisent cette information uniquement pour pré-remplir des TIP (Titres Interbancaires de Paiement) par exemple.

Vous indiquez en outre avoir émis le souhait de régler par un autre moyen de paiement que le prélèvement automatique lorsque vous avez souscrit votre contrat.

D'après la lecture du bulletin de souscription qui m'a été transmis, et que vous n'avez pas signé, je constate que le fournisseur Y vous a imposé le prélèvement automatique comme moyen de paiement. En effet, la possibilité de choisir un autre mode de paiement est conditionnée à la validation du fournisseur Y, qui n'en précise pas, ni sur ce document, ni dans ses Conditions générales de vente (CGV), les modalités d'acceptation.

Or, la Commission des clauses abusives a déclaré illicite ce type de clause, dite « *de consentement implicite* », au motif qu'elle constitue « *un risque réel menaçant la sécurité des relations contractuelles* »¹. De plus, je rappelle au fournisseur Y que l'article L.121-87 du Code de la consommation dispose que « *L'offre de fourniture d'électricité ou de gaz naturel précise, dans des termes clairs et compréhensibles, les informations suivantes : [...] les modalités de facturation et les modes de paiement proposés, notamment par le biais d'internet [...]* ». Cette disposition, spécifique aux fournisseurs d'énergie, laisse supposer que les fournisseurs d'énergie doivent proposer plusieurs moyens de paiement à leurs clients, ce qui est d'ailleurs confirmé depuis le 1^{er} janvier 2013 par l'article 13 de l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel, à leurs modalités de paiements et aux conditions de report ou de remboursement des trop-perçus.

S'il est vrai que les Conditions générales de vente du fournisseur prévoient bien la possibilité de payer par différents moyens, je considère que ses bulletins de souscription sont formulés de manière telle qu'ils en limitent en pratique la possibilité.

¹ Voir par exemple la recommandation n°94-01 du 27 septembre 1994, concernant les clauses dites de consentement implicite

De plus, je relève que l'article 11.3 de ses CGV prévoit que « *tout paiement par chèque ou TIP fera l'objet d'une facturation de frais de traitement correspondants aux coûts de gestion de ce mode de paiement, soit trois (3) euros TTC* ». Or, je rappelle que l'article L. 112-12 du Code monétaire et financier dispose que « *le bénéficiaire [d'un moyen de paiement] ne peut appliquer de frais pour l'utilisation d'un instrument de paiement donné* », sauf dans les cas définis par décret (le décret d'application n'ayant pas encore été adopté). Aussi, j'estime qu'il devrait mettre en conformité ses CGV et supprimer ces frais supplémentaires.

Le fournisseur Y ne peut donc valablement prétendre disposer d'une autorisation de prélèvement automatique de votre part, puisque ce moyen de paiement vous a été imposé et que vous n'aviez pas retourné le bulletin de souscription validant votre accord pour ce type de moyen de paiement. En conséquence, je considère qu'il devrait annuler les deux frais de 5 euros TTC facturés.

Concernant l'abonnement du mois de novembre :

Je vous précise que la partie abonnement est due chaque mois, que vous consommiez ou non de l'électricité. Aussi, même sans avoir consommé d'électricité au mois de novembre, vous restez redevable de la partie abonnement.

Concernant la résiliation de votre contrat :

Le fournisseur Y vous a indiqué qu'il n'avait pas pu maintenir votre contrat puisque vous ne lui aviez pas retourné le bulletin de souscription signé, malgré les demandes de son service clients par téléphone le 17 septembre 2012 et par courriel le 10 octobre 2012.

Je note que le fournisseur Y, bien que n'ayant pas reçu le bulletin de souscription signé, a demandé une mise en service au distributeur A, vous a facturé l'électricité consommée de septembre à novembre 2012 ainsi que les abonnements y afférents et a tenté d'effectuer des prélèvements sur votre compte bancaire. De plus, vous aviez versé une somme par carte bancaire, qui était destinée, selon le fournisseur Y, à éviter une « *coupure d'énergie suite à votre entrée dans votre nouveau logement* ». J'estime donc que vous vous trouviez dans le cas du dernier alinéa de l'article L.121-87 du Code de la consommation, qui prévoit que le contrat peut être conclu sans que le consommateur n'ait signé de contrat si, lorsqu'il « *emménage dans un site [il] a expressément demandé à bénéficier immédiatement de la fourniture d'énergie* ». Je considère donc que le contrat avait valablement été conclu avec le fournisseur Y, sans qu'il ait été nécessaire que vous renvoyiez préalablement le bulletin de souscription signé.

Aussi, celui-ci aurait dû respecter les conditions de résiliation prévues à l'article 18 de ses CGV, c'est-à-dire vous adresser, par lettre recommandée avec demande d' accusé de réception (LRAR), une mise en demeure de payer. Si quinze jours après la réception de ce courrier, vous ne vous étiez pas exécuté, il aurait alors pu, sous réserve de vous adresser une nouvelle LRAR, procéder à la résiliation de votre contrat. Or, le non respect de ces obligations vous a causé des désagréments puisque vous avez consommé sans fournisseur pendant quelques jours et que votre nouveau fournisseur vous a facturé des frais de mise en service que vous auriez pu éviter en changeant gratuitement de fournisseur avant la résiliation effective du contrat. Un dédommagement devrait donc vous être accordé.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur Y :

- de vous accorder un dédommagement de 75 euros TTC pour les désagréments causés par les conditions anormales de résiliation de votre contrat,
- d'annuler les frais de deux fois 5 euros TTC concernant le rejet des prélèvements automatiques,
- d'améliorer l'information de ses clients concernant la facturation de frais de mise en service,

- de modifier ses bulletins de souscription afin de rendre possible le choix d'un moyen de paiement autre que le prélèvement automatique,
- de ne plus réclamer de frais supplémentaires en cas de paiement par chèque ou TIP.

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 Y m'informera dans un délai de deux mois des suites données à cette recommandation.

Je transmets également cette recommandation en copie à la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF), en charge de l'exécution de l'arrêté du 18 avril 2012 précité.

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