

Paris, le 24 août 2016

Dossier suivi par : XXXXXXX
N° de saisine : D2016-01401
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Monsieur,

Vous contestez l'absence de répercussion de la baisse des tarifs réglementés sur votre contrat de gaz naturel, souscrit auprès du fournisseur A. Vous indiquez en effet qu'en vertu de la mention « *prix garantis toujours inférieurs à ceux des tarifs réglementés* » indiquée sur l'offre souscrite, les tarifs appliqués à votre contrat devraient être revus à la baisse, afin d'être inférieurs aux tarifs réglementés.

J'ai analysé votre dossier, ainsi que les observations que le fournisseur A m'a transmises (jointes en annexe).

L'analyse de l'offre souscrite laisse apparaître deux engagements du fournisseur A qui peuvent sembler contradictoires : « *prix fixes garantis un an* » et « *prix garantis toujours inférieurs à ceux des tarifs réglementés* ».

OFFRE GAZ NATUREL [REDACTED] ⁽¹⁾

- Prix fixes garantis un an ⁽²⁾
- Prix de l'abonnement identique à celui du tarif réglementé
- Prix garantis **toujours inférieurs à ceux des tarifs réglementés**

En effet, le premier engagement « *prix fixes garantis un an* » prévoit que les prix ne seront pas modifiés sur toute la durée de votre contrat. Cet engagement apparaît clairement sur l'offre que vous avez souscrite. Il concerne le prix HT du kWh, hors évolution des impôts, taxes et contributions de toute nature.

Puis, sur le même document, la mention « *prix garantis toujours inférieurs à ceux des tarifs réglementés* » laisse penser au contraire que les prix sont indexés à la baisse sur ceux des tarifs réglementés.

En tout état de cause, ces deux engagements ne paraissent pas compatibles, dans un contexte de baisse des tarifs réglementés, puisque le fournisseur A n'est pas en mesure de garantir à la fois, un prix fixe et un prix indexé à la baisse sur la base des tarifs réglementés.

Le fournisseur A a précisé dans ses observations que les prix étant fixes pendant un an, « *seuls les tarifs appliqués lors du renouvellement ou lors de la souscription du contrat étaient garantis toujours inférieurs aux tarifs réglementés* ».

Si cette explication peut s'entendre, il reste que les mentions relatives à l'offre apparaissent contradictoire et peuvent prêter à confusion, d'autant plus qu'elles s'adressent à un public de

consommateurs profanes pour lesquels la promesse de prix bas peut être l'élément déclencheur de la souscription.

L'information délivrée par le fournisseur A ne satisfait donc pas ici, de mon point de vue, à l'exigence d'une information claire et dépourvue de toute ambiguïté dans le sens de l'article L. 111-1 du code de la consommation.

Un dédommagement serait donc justifié pour compenser les désagréments résultant d'une information confuse qui a pu légitimement vous induire en erreur lors de la souscription de votre contrat.

Le prix du kWh TTC au tarif réglementé (Tarif « B1 » - niveau de prix 2) a diminué régulièrement du 1^{er} janvier 2016 (0,0524 euro TTC) au 2 juillet 2016 (0,0464 euro TTC) et est aujourd'hui inférieur au prix que vous a proposé le fournisseur A (0,0492 euro TTC).

Il faudrait donc a minima que le fournisseur A vous accorde un montant de dédommagement qui couvre la différence entre ses prix et les tarifs réglementés.

Sachez par ailleurs que si l'offre que vous avez souscrite comporte des prix fixes pendant un an, vous gardez, en tant que consommateur, la possibilité de changer de fournisseur à tout moment en application de l'article L. 224-14 du code de la consommation.

Je recommande au fournisseur A de vous accorder un dédommagement de 60 euros TTC pour les désagréments subis par ce litige et les réclamations que vous avez dû renouveler concernant les mentions peu claires qui ont accompagné l'offre que vous avez souscrite.

Dans un but de prévention des litiges, je recommande au fournisseur A de corriger l'information qui accompagne son « Offre gaz naturel A » afin de ne pas laisser croire aux consommateurs que les prix garantis seraient toujours inférieurs à ceux des tarifs réglementés alors que cette garantie n'existe que lors de la souscription ou du renouvellement du contrat.

Cette recommandation de solution n'est pas contraignante ; vous êtes donc libre de l'accepter ou de la refuser.

Je vous remercie de bien vouloir me faire connaître votre position dans un délai de deux mois maximum par un message sur l'espace de médiation. Si cette solution est acceptée par vous ainsi que par le fournisseur A, il sera considéré que votre litige est résolu.

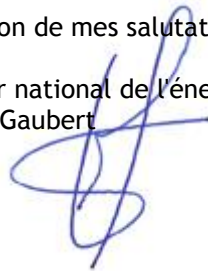
Si en revanche, vous êtes en désaccord avec son contenu, ou si le fournisseur A refuse de la mettre en œuvre, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice dont le résultat pourra être différent de la solution que je vous propose (cf. fiche ci-jointe).

En application des dispositions de l'article R.122-3 du code de l'énergie, le fournisseur A m'informerait dans un délai maximum de deux mois des suites données à cette recommandation.

Pour toute question relative à votre litige ou à la mise en œuvre de sa solution, vous pouvez déposer un message sur la plateforme SOLLEN.

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

Le médiateur national de l'énergie
Jean Gaubert



Copie : A / DGCCRF