

Paris, le 24 mai 2018

N° de saisine : D2018-01806  
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur le litige de Monsieur R

Madame,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre amiablement le litige opposant Monsieur R au fournisseur A. J'ai le plaisir de vous adresser ma recommandation de solution.

Au préalable, je vous remercie de votre compréhension pour le délai d'instruction de votre dossier qui a dépassé trois mois.

Monsieur R reproche au fournisseur A de ne pas accepter l'IBAN de son compte bancaire domicilié en Z.

Le service clients du fournisseur A lui a indiqué ne pas être en mesure de l'utiliser en raison de « *difficultés techniques* » et lui a proposé d'autres moyens de paiements (chèque, TIP, carte bancaire et virement bancaire).

J'ai analysé son dossier ainsi que les observations du fournisseur A (jointes en annexe).

Vous soulignez que la DGGCRF (Direction générale de la concurrence de la consommation et de la répression des fraudes), « *saisie par plusieurs consommateurs rencontrant des difficultés pour effectuer des prélèvements ou des virements en France depuis un compte ouvert dans un autre pays européen* », a rappelé le 15 mai 2018 sur son site Internet<sup>1</sup> que « *selon l'article 9 du règlement (UE) n°260/2012 établissant des exigences techniques et commerciales pour les virements et les prélèvements en euros, les professionnels ne peuvent refuser un paiement par prélèvement ou virement en euros, au motif que le compte bancaire du consommateur est situé dans un autre Etat européen. Cette règle s'applique à toute entreprise privée ou à tout organisme public* ».

Alors que ses conditions générales de vente (CGV) prévoient la possibilité de payer par prélèvement automatique (obligatoire pour les clients en facturation annuelle), il s'avère que le fournisseur A refuse l'IBAN d'un compte domicilié en Allemagne.

Au cours de l'instruction du litige, le fournisseur A a mis principalement en avant le fait que ce cas très isolé, est particulièrement compliqué à traiter, en raison d'un modèle économique bâti sur l'industrialisation (95% de l'activité de fourniture se situe en France), la nécessité de conclure un accord avec la banque centrale Z et d'actualiser un référentiel des différents établissements bancaires allemands, un risque important de fraude et d'impayé lié au fait de prélever des sommes sur un compte domicilié à l'étranger.

Je ne peux pour ma part souscrire à ces arguments dans la mesure où le règlement européen s'applique de plein droit sur le territoire français. Je souligne également avoir déjà fait part de mon analyse au fournisseur A sur un dossier similaire.

Ceci étant, en pratique, le fournisseur A a proposé une solution de contournement : payer par carte bancaire ou par virement bancaire, tout en conservant le bénéfice d'une offre annualisée réservée aux clients payant par prélèvement.

<sup>1</sup> [https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/virements-et-prelevements-en-euros#\\_ftn1](https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/virements-et-prelevements-en-euros#_ftn1)

Ce pis-aller apporte une réponse que Monsieur R a acceptée provisoirement, dans l'attente que le fournisseur A rende possible les prélèvements depuis son compte bancaire domicilié en Allemagne.

Après une analyse détaillée des éléments du dossier, je recommande au fournisseur A :

- de permettre à Monsieur R, comme proposé, de payer par carte bancaire ou par virement bancaire, tout en conservant le bénéfice de la facturation annualisée ;
- de prendre en compte dans les meilleurs délais l'IBAN de son compte domicilié en Z ;
- d'accorder à Monsieur R un dédommagement de 50 euros TTC pour les démarches accomplies afin d'obtenir des explications, alors que sa demande était fondée.

Dans un but de prévention des litiges, je recommande au fournisseur A de se mettre rapidement en conformité avec l'article 9 du règlement (Union Européenne) n°260/2012 dans un délai qu'il devra m'indiquer, et de ne plus refuser un paiement par prélèvement ou virement en euros, au motif que le compte bancaire du consommateur est situé dans un état de l'union européenne.

J'adresse une copie de cette recommandation à la DGCCRF dont la mission est notamment de veiller à la bonne application des règles qui régissent les rapports entre les entreprises et les consommateurs.

Monsieur R est libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN.

Le fournisseur A m'informera dans le délai d'un mois des suites données à cette recommandation.

Si Monsieur R la conteste, ou si le fournisseur A refuse de la mettre en œuvre, il garde la possibilité d'engager une action en justice, dont l'issue pourra être différente (cf. fiche ci-jointe).

Pour toute question relative à la mise en œuvre de cette recommandation, vous pouvez déposer un message sur la plateforme SOLLEN.

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

Le médiateur national de l'énergie  
Jean Gaubert



Copie : fournisseur A  
Monsieur R,