

Monsieur Y. M

Paris, le 21 janvier 2019

N° de saisine : D2018-14620
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Monsieur,

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

Ce litige concerne votre contrat de fourniture de gaz naturel souscrit auprès du fournisseur A.

Vous reprochez au fournisseur A de ne pas être en mesure de transcrire en braille vos factures et documents contractuels.

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

Il ressort de mon analyse qu'il pèse sur le fournisseur A une obligation de répondre favorablement à votre demande de vous communiquer la transcription en braille de vos factures et documents contractuels, non respectée à ce jour.

Le fournisseur A a reconnu, qu'actuellement, il ne disposait pas de service permettant d'effectuer la traduction en braille de contrats et de factures. Il a ajouté avoir fait remonter cette problématique auprès de sa direction, et que celle-ci était en cours d'étude. Enfin, il a précisé qu'il allait prendre les mesures nécessaires afin d'adapter la communication des factures et contrats à chaque handicap de ses clients, au même titre que son dispositif déjà en place pour ses clients sourds et malentendants.

Toutefois, l'article L. 224-2 du Code de la consommation dispose que : « *Les fournisseurs d'électricité ou de gaz naturel doivent adapter la communication des contrats et informations aux handicaps des consommateurs.* » Cet article vise bien tous les handicaps, notamment la malvoyance.

De plus, l'article R. 242-6 du Code de la consommation dispose que : « *Le fait de ne pas remettre à un consommateur handicapé les contrats et les informations qu'il a demandés dans la forme adaptée à son handicap en violation de l'article L. 224-2 est puni de la peine d'amende prévue pour les contraventions de la 5e classe.* ». Il s'avère qu'une des formes les plus usuelles adaptée à la malvoyance est la transcription en braille.

Aussi, si les explications apportées par le fournisseur A vont dans le bon sens, elles sont insuffisantes au regard des obligations lui incombant, dans la mesure où il ne répond pas aux exigences des articles précités.

Par conséquent, je recommande au fournisseur A de faire droit à votre demande et de vous communiquer la transcription en braille de vos factures et documents contractuels.

Dans un but de prévention des litiges, je recommande au fournisseur A de se mettre rapidement en conformité avec l'article L. 224-2 dans un délai qu'il devra m'indiquer, et de ne plus refuser

Page 1 sur 2

Les informations nécessaires au traitement des saisines reçues par le médiateur national de l'énergie font l'objet d'un traitement informatique. Ces données sont conservées pendant 5 ans, puis détruites. Elles ne sont pas communiquées à des tiers non autorisés. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données vous concernant. Vous avez également la possibilité, en cas de motifs légitimes, de vous opposer au traitement de ces données. Vous pouvez exercer l'un de ces droits en écrivant au délégué à la protection des données, par courriel : dpo@energie-mediateur.fr, ou par courrier :

une demande de transcription en braille, au motif qu'il ne dispose pas de service en charge de cette problématique.

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.

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

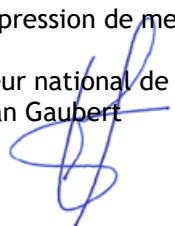
Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de m'en informer par courriel (mediation@energie-mediateur.fr), ou par courrier, en me retournant l'enquête de satisfaction jointe pour évaluer la qualité de cette médiation.

Si vous contestez la solution proposée, ou si le fournisseur A refuse de la mettre en œuvre, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice, dont l'issue pourra être différente (cf. fiche ci-jointe).

Pour toute question relative à ce litige vous pouvez contacter mes services par téléphone ou par courriel.

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

Le médiateur national de l'énergie
Jean Gaubert



Copie : Fournisseur A
DGCCRF