

Madame X.Z.

Paris, le 4 mars 2020

N° de saisine : D2019-17077  
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui vous oppose aux fournisseurs A et B concernant la facturation de frais de résiliation anticipée. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous avez souscrit un contrat de fourniture d'électricité pour votre restaurant auprès d'A en janvier 2018, effectif le 1<sup>er</sup> février 2018.

Vous contestez une double facturation de la part de votre ancien fournisseur B et d'A pendant sept mois, entre février et septembre 2018.

Vous contestez également la facture de résiliation de B du 30 novembre 2018 qui comporte des pénalités de résiliation anticipée d'un montant de 10 956 euros HT.

Vous estimez qu'A devrait les prendre en charge pour ne pas vous avoir informé de leur existence.

Vous contestez également les pénalités, facturées par A à la suite de la résiliation de votre contrat en janvier 2019.

Enfin, vous reprochez à B la facturation de nouvelles pénalités pour la résiliation (13 770 euros HT) du contrat que vous aviez souscrit auprès de lui à compter du 6 février 2019 et qui a été résilié pour impayés le 24 juillet 2019.

Après avoir analysé votre dossier ainsi que les observations des fournisseurs A, B, et du distributeur Y (jointes en annexe), mes conclusions, dont vous trouverez le détail en annexe, sont les suivantes :

Pour ce qui concerne la double facturation, B a reconnu avoir continué à émettre des factures, par erreur, après la résiliation de votre contrat le 1<sup>er</sup> février 2019. Je me suis assuré que les montants réglés à tort avaient bien été pris en compte lors de l'émission de la facture de résiliation. Néanmoins, l'assurance dépannage facturée entre février et octobre 2018 n'a pas été remboursée ce qu'il conviendrait de faire.

Par ailleurs, les pénalités de résiliation facturées par B (10 956 euros HT) sont prévues par ses conditions générales de vente. Elles visent à indemniser B du préjudice lié à la perte prématurée d'un client pour lequel il avait acquis des quantités d'énergie à facturer.

Or, vous avez résilié ce contrat d'une durée de 3 ans à l'issue de la première année. Le préjudice subi par B n'est pas contestable. Néanmoins, considérant qu'il a la possibilité de revendre l'électricité sur le marché et ainsi minorer ses pertes, je lui recommande d'appliquer un abattement sur le montant dû.

Par ailleurs, j'estime qu'A, qui vous a démarchée, se devait de vous alerter sur la possible existence de pénalités au titre de votre ancien contrat, dans le cadre de la relation de confiance et de loyauté qui doit prévaloir dans les relations avec un client. La clause de ses conditions générales de vente qui l'exonère totalement de sa responsabilité sur ce point ne me semble pas pouvoir vous être valablement opposée. C'est pourquoi je lui recommande de prendre en charge les pénalités qui resteraient à votre charge après l'abattement que j'ai recommandé à B au titre des pénalités du premier contrat.

J'ai également vérifié la facturation d'A : la somme qu'il vous réclame désormais et pour laquelle il a obtenu une injonction de payer auprès du Tribunal (à laquelle vous avez fait opposition) correspond à vos seuls abonnements et consommations impayés. Aucune pénalité de résiliation anticipée ne vous a été facturée puisque le contrat a été résilié à l'issue de la période d'engagement souscrite (une année).

Le contrat souscrit auprès d'B en février 2019 a donné lieu à la facturation de dépassements de puissance qui auraient pu être évités si B avait reconduit la puissance antérieure souscrite auprès d'A. Votre contrat a par la suite été annulé pour impayés du fait de la facturation élevée qui a résulté de ces dépassements. J'estime en conséquence que les pénalités associées à la résiliation anticipée de votre contrat devraient être en partie prises en charge par B avec l'annulation d'une partie des dépassements facturés. Par ailleurs les dépassements facturés devraient faire l'objet d'un écrêtement de la part d'Y.

En conséquence, en vue de résoudre votre litige :

Je recommande à B :

- d'annuler 20 % des pénalités facturées pour le premier contrat (2 191 euros HT) et 40% des pénalités au titre du second contrat (5 508 euros HT) ;
- d'annuler les dépassements facturés entre février et avril 2019 (2 241,86 euros TTC) au regard de son erreur lors de la souscription du contrat ;
- de solliciter auprès d'Y l'écrêtement des dépassements facturés ;
- d'annuler 205,20 euros TTC au titre de l'assurance dépannage facturée ;
- de vous accorder un dédommagement de 150 euros au titre de la double facturation de vos consommations entre février et décembre 2018.

Je recommande à A de prendre à sa charge les pénalités de résiliation restant dues au titre du premier contrat, soit 80% des pénalités de résiliation du premier contrat (8 765 euros HT) au motif qu'il a manqué à son devoir de conseil précontractuel et ne saurait s'en exonérer.

Je vous recommande enfin de régler vos dettes auprès de ces deux fournisseurs.

Sur un plan plus général, je recommande aux fournisseurs qui démarchent des clients professionnels de s'assurer qu'ils ont connaissance des pénalités susceptibles de leur être facturées en cas de résiliation anticipée du précédent contrat. Les fournisseurs devraient à cet effet recueillir une mention manuscrite de la part de leur futur client attestant qu'ils en ont bien connaissance. Cette mention doit être explicite et ne doit pas être une simple case à cocher ou une clause des conditions générales de vente stipulant que le consommateur serait responsable des frais susceptibles de s'appliquer en cas de résiliation anticipée.

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

Je demande au fournisseur A et au fournisseur B de m'informer dans le délai d'un mois des suites qui auront été données à cette recommandation.

Si vous la contestez, ou si le fournisseur A et/ou le fournisseur B refuse(nt) de la mettre en œuvre, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice. Je vous informe que la décision qui serait rendue par un juge peut être différente de la solution que je recommande (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.



Olivier Challan Belval  
Le médiateur national de l'énergie

Copie : A/B/Y