

Madame A.P

Paris, le 2 décembre 2020

N°de saisine : **D2020-13438**
(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 oppose, le centre d'organisation de manifestations culturelles de Conques, que vous dirigez, aux fournisseurs A et B, concernant la facturation de frais de résiliation anticipée. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

A la suite d'un démarchage en juillet 2019, le contrat de fourniture d'électricité souscrit auprès du fournisseur B, dont la date de fin d'engagement était fixée au 31 mars 2022, a été résilié au profit du fournisseur A, le 15 février 2020.

Vous contestez la facturation par le fournisseur B de frais de résiliation anticipée, d'un montant de 12 569,77 euros, au motif que le commercial mandaté par A vous aurait trompée en vous assurant qu'aucune pénalité de rupture anticipée ne vous serait facturée. Vous expliquez que le commercial du fournisseur A, auquel vous aviez remis un exemplaire du contrat souscrit auprès de B, vous aurait indiqué que votre contrat expirait en février 2020, sans pénalité.

Vous faites valoir que compte de la crise sanitaire, votre association, qui organise des événements culturels, rencontre de graves difficultés financières qui ne lui permettent pas de s'acquitter du paiement d'une somme aussi importante

Vous sollicitez donc auprès du fournisseur A l'annulation du contrat souscrit, sans pénalités de résiliation anticipée, pour vous permettre de redevenir cliente du fournisseur B, afin que ce dernier annule les pénalités qu'il vous a facturées.

Après avoir analysé votre dossier ainsi que les observations des fournisseurs A et B, mes conclusions sont les suivantes :

Votre contrat auprès du fournisseur B a été résilié au profit du fournisseur A vingt-cinq mois avant son terme, fixé au 31 mars 2022. Conformément aux conditions générales de vente du fournisseur B, des frais de rupture anticipée ont été facturés.

Vous affirmez que le fournisseur A vous a induite en erreur en vous indiquant qu'aucun frais de résiliation anticipée ne serait facturé par votre ancien fournisseur.

Il est difficile de vérifier *a posteriori* les propos tenus par le commercial qui vous a démarchée.

Cependant, j'estime que le courriel que le commercial du fournisseur A vous a adressé le 22 juillet 2019, et dont vous m'avez transmis une copie, vous a légitimement induite en erreur.

De plus, je constate qu'aucune mention sur les conditions particulières de vente du fournisseur A ne vous incitait à vérifier l'existence de tels frais auprès de votre ancien fournisseur, si bien qu'il est compréhensible que vous vous ayez suivi les conseils de son démarcheur.

Page 1 sur 5

Le médiateur national de l'énergie est une autorité publique indépendante créée par la loi n°2006-1537 du 7 décembre 2006 relative au secteur de l'énergie. Il a pour missions de proposer des solutions amiables aux litiges avec les entreprises du secteur de l'énergie et d'informer les consommateurs d'énergie sur leurs droits.

En outre, je considère qu'il est de la responsabilité des professionnels de la vente d'énergie de mettre en œuvre des moyens propres à s'assurer que les clients qu'ils prospectent sont libres de tout engagement auprès d'un autre fournisseur.

Enfin, j'observe que les conditions particulières de vente du fournisseur B ne rappellent pas suffisamment l'existence de frais de résiliation anticipée, lesquels ne sont détaillés que dans les conditions générales de vente.

Au regard de ces éléments, je recommande au fournisseur A qui est le principal responsable de ce litige mais également au fournisseur B de prendre en charge les frais de résiliation anticipée facturés.

Je recommande également au fournisseur A dans l'objectif d'une relation loyale, confiante et transparente d'améliorer l'information des clients professionnels qu'il démarché en insérant une mention explicite dans ses conditions particulières de vente qui appelle leur attention sur les frais de résiliation anticipée auxquels ils s'exposent du fait de la résiliation des contrats en cours.

Je recommande également au fournisseur B dans l'objectif de garantir l'information complète de ses clients d'insérer une clause explicite rappelant l'existence et les modalités de calcul des frais de résiliation anticipée facturés si le contrat est résilié avant son terme.

Vous trouverez ci-après l'analyse détaillée de votre litige.

LE CONTRAT SOUSCRIT AUPRES DU FOURNISSEUR B

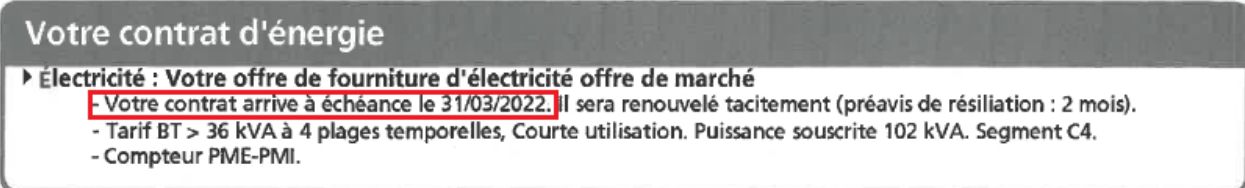
Vous avez signé un contrat de fourniture d'électricité auprès du fournisseur B le 2 février 2016. Il prévoyait une date d'effet au 15 février 2016 ainsi qu'une date de fin d'engagement contractuel au 28 février 2019, comme en attestent les éléments figurant sur votre contrat :

Date d'effet : 15 février 2016

Date d'échéance : 28 février 2019

Le 21 janvier 2019, le fournisseur B vous a adressé un courrier afin de vous informer que votre contrat initial a été reconduit pour une durée de trois ans, soit une date de fin d'engagement contractuel fixée au 31 mars 2022.

Vos factures mentionnaient bien la date d'échéance du contrat :



Votre contrat d'énergie

► **Électricité : Votre offre de fourniture d'électricité offre de marché**

- Votre contrat arrive à échéance le 31/03/2022. Il sera renouvelé tacitement (préavis de résiliation : 2 mois).

- Tarif BT > 36 kVA à 4 plages temporelles, Courte utilisation. Puissance souscrite 102 kVA. Segment C4.
- Compteur PME-PMI.

Or, votre demande de changement de fournisseur a été réalisée le 15 février 2020, soit plus d'un an après l'envoi du courrier de reconduction.

LES RESPONSABILITES

- **Le fournisseur A**

Vous indiquez que le fournisseur A vous a induite en erreur en vous confirmant qu'aucun frais de résiliation anticipée ne serait facturé par votre ancien fournisseur, puisque votre contrat auprès du fournisseur B se terminerai en février 2020.

De plus, d'après le courriel daté du 22 juillet 2019 que vous a adressé, M. Emmanuel GIRIN, il semble incontestable que celui-ci vous a induite en erreur en vous pressant de souscrire un contrat dès février 2020, au motif que votre contrat en cours arrivait à échéance et que les prix allaient augmenter :

Bonjour Madame P

Votre contrat d'électricité actuel arrive à échéance début 2020.

Mais comme je vous l'ai expliqué lors de notre échange téléphonique de ce jour, depuis plusieurs semaines, les prix de marché de l'électricité sont repartis à la hausse (cf tableau ci-dessous).

Aussi, avant que ceux-ci n'augmentent encore, et parce que c'est mon rôle, je me permets de revenir vers vous afin de vous inviter à vous positionner au plus vite, et ainsi bloquer les meilleurs prix pour les 36 prochains mois.

Vous trouverez donc ci-joint notre meilleure proposition pour la fourniture d'électricité de votre site de Montauban.

Cette information a été déterminante de votre volonté de souscrire un contrat de fourniture d'électricité auprès du fournisseur A en février 2020, ce qui a entraîné la facturation de frais de rupture anticipée.

Dans ses observations, le fournisseur A ne contredit pas vos propos, précisant seulement que « *la procédure a été respectée* ». Cette affirmation n'est pas étayée. Le fournisseur A ne précise pas le contenu de la procédure qu'il vise, ni si elle requiert des démarcheurs qu'ils vérifient que leurs clients ne soient pas exposés à des frais de résiliation anticipée.

Dans le cadre de l'instruction de votre dossier, le fournisseur A a précisé que ses commerciaux « *ont dans l'esprit que les indemnités à payer représentent 40 % (ordre de grandeur qu'ils donnent aux clients prospects) du restant à payer jusqu'à la date d'échéance du contrat. Il y a bien une recherche de transparence et d'information avant la fin des contrats* ». Le fournisseur A et ses agents commerciaux n'ignorent pas que les contrats souscrits par les professionnels sont généralement assortis de pénalités de résiliation anticipée.

Je note pour ma part que les documents qui vous ont été remis par le commercial du fournisseur A, et notamment les conditions particulières de vente, ne comportaient pas de mention sur la nécessité de vérifier l'existence de frais de résiliation sur le contrat en vigueur.

Vous n'avez donc de toute évidence pas bénéficié d'une information de nature à vous alerter sur l'existence de ces frais. Or cette information était attendue de la part de votre contractant. Car en tant qu'organisateur d'événements musicaux, vous n'avez pas de compétence pour le suivi juridique de vos contrats de fourniture d'énergie, et il était compréhensible que vous fassiez confiance au commercial qui vous a démarchée pour le compte d'un fournisseur tiers.

Je considère en conséquence que le fournisseur A a manqué à son devoir de conseil et d'information à votre égard. Il vous a induite en erreur, et doit être regardé comme en partie responsable des conséquences du contrat que vous avez souscrit sans en mesurer toutes les conséquences.

- **Le fournisseur B**

Le courrier de renouvellement de votre contrat de fourniture d'électricité que vous a adressé au fournisseur B le 21 janvier 2019 ne précisait pas les frais de résiliation auxquels vous étiez exposée en résiliant avant terme.

Il précisait seulement que les prix de la nouvelle offre demeuraient inchangés pour une durée de trois ans. Je considère cette information insuffisante au regard des enjeux financiers que représentent les frais de résiliation anticipés. Le fournisseur devrait en rappeler le principe au moment du renouvellement du contrat, comme de la souscription, et préciser le montant qu'ils peuvent représenter pour une information plus complète.

En revanche, j'ai relevé que des mentions figurant sur vos factures, précisaient que le contrat vous engageait auprès du fournisseur B jusqu'au 31 mars 2022. Cette mention était insuffisante car elle ne vous renseignait pas sur l'existence de frais de résiliation mais simplement sur le fait que les prix étaient garantis.

LES FRAIS DE RESILIATION ANTICIPEE

- **Le principe**

Les frais de résiliation anticipées sont prévus par l'article 11.3 des conditions générales de vente du fournisseur B qui indique qu'en cas de résiliation avant l'échéance du contrat « *le Client versera au fournisseur les frais de résiliation suivants [...]. Il précise également que le « changement de Fournisseur avant l'échéance du Contrat n'est pas considéré comme un motif de résiliation et donne lieu au paiement par le Client des frais de résiliation tels que prévus au présent article ».*

Ces indemnités sont généralement justifiées par les fournisseurs comme compensant la perte d'un client, son coût d'acquisition mais aussi les coûts liés à l'énergie qu'ils ont dû s'engager à acquérir. Cette perte s'apprécie aussi par la capacité à regagner de nouveaux clients et à revendre l'énergie sur le marché.

Votre contrat ayant été résilié avant son terme, le fournisseur B est bien-fondé à mettre à votre charge des frais de résiliation anticipée.

- **Le montant facturé**

La facture de résiliation a mis notamment à votre charge 12 569,77 euros de frais de rupture anticipée.

D'après les conditions générales de vente du fournisseur B, ils sont facturés selon les modalités suivantes :

le Client versera au Fournisseur les frais de résiliation suivants : 30% des prix visés aux Conditions Particulières de vente multiplié par les consommations prévisionnelles sur la durée résiduelle du Contrat, définies comme les consommations annuelles estimées, divisées par douze et multipliées par le nombre de mois restant à courir.

Dans le cadre de l'instruction de votre dossier, le fournisseur B a indiqué qu'il avait estimé votre consommation annuelle à 19 671 euros, abonnement inclus.

Ainsi, 30% représentent un montant de 5 901,30 euros.

Il convient ensuite de diviser cette somme par douze et la multiplier par les vingt-cinq mois restants à courir jusqu'à l'échéance de votre contrat, ce qui correspond au calcul suivant :

- $5\,901,30 / 12 \times 25 = 12\,294,38$ euros.

Ainsi, B était fondé à vous facturer **12 294,39 euros** de frais de résiliation anticipée.

Dans le cadre de la médiation, il a proposé de les ramener à **12 274,70 euros**, ce qui correspond à 20 euros près, au résultat de mes calculs. Vous avez donc été surfacturée de près de 300 euros.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur de B de pratiquer un abattement de 10% sur les frais applicables (1 228 euros).

Je recommande au fournisseur A de prendre à sa charge 90 % des frais de résiliation anticipée, soit 11 047 euros.

Je recommande à l'ensemble des fournisseurs, et en particulier au fournisseur A, dans l'objectif d'une relation loyale, confiante et transparente d'alerter ses clients professionnels préalablement à la souscription de tout nouveau contrat, sur la nécessité de vérifier si des frais leur seront facturés du fait de la résiliation du contrat en cours. Cette information devrait faire l'objet d'une mention spécifique, distincte des autres clauses, dans les conditions particulières de vente, de nature à que le client mesure toute la portée du nouvel engagement souscrit.

Je recommande à l'ensemble des fournisseurs, et en particulier au fournisseur B, dans l'objectif de garantir une information complète, loyale et transparente, d'insérer dans les conditions particulières de vente applicables aux clients professionnels, une mention spécifique et explicite, rappelant l'existence et les modalités de calcul des frais qui seront facturés si le contrat est résilié avant son terme. Cette information devrait être accompagnée d'une illustration chiffrée de nature à permettre au client d'évaluer le montant des frais de résiliation auxquels il s'expose en cas de résiliation anticipé du contrat.

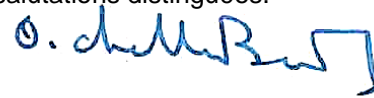
Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que vous acceptez la solution proposée.

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

Si vous demeurez insatisfaite de l'issue de cette médiation, ou si le fournisseur A et/ou le fournisseur B refuse(nt) de mettre en œuvre la solution recommandée, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice, en sachant 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
Médiateur national de l'énergie

Copie : Fournisseur A
Fournisseur B