

Monsieur A.T

Paris, le 20 janvier 2021

N°de saisine : **D2020-16235**  
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Monsieur,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui vous oppose au fournisseur A. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous avez souscrit avec le fournisseur A :

- le 3 juillet 2015, à la suite d'un démarchage, un contrat de fourniture de gaz naturel (offre « A.P ») ;
- le 20 décembre 2017, via le site Internet du fournisseur A, un contrat de fourniture d'électricité (offre « A. 3 »).

Vous contestez la facturation par le fournisseur A : sous la mention « *prestations et services* », en gaz et en électricité, d'un service d'assurance pour votre chaudière.

Vous faites valoir que :

- vous n'avez jamais donné votre accord pour la souscription de cette assurance ;
- vous disposez d'ores et déjà d'une assurance multirisques habitation ;
- la même prestation est facturée à la fois sur vos factures de gaz et d'électricité : vous êtes donc doublement facturé.

Vous demandez au fournisseur A :

- de vous rembourser les sommes indument perçues que vous évaluez à 208,10 euros TTC ;
- 4 000 euros TTC de dommages et intérêts ;
- de prendre en charge les honoraires de votre avocat.

Après avoir analysé votre dossier ainsi que les observations du fournisseur A (jointes en annexe), mes conclusions sont les suivantes :

**L'analyse faite de votre litige m'a permis de constater deux problèmes : d'une part, des erreurs de facturation et d'autre part une information sur l'offre souscrite insuffisante que je considère contraire à l'obligation d'une information loyale du consommateur à laquelle sont tenus tous les fournisseur d'énergie.**

**L'assurance litigieuse est une assistance plomberie et chaudière gaz, vendue avec votre contrat de fourniture d'énergie. Elle vous donne droit, sous certaines conditions, à la prise en charge des interventions de dépannage sur vos installations de plomberie de chauffage ou d'électricité.**

**J'ai relevé une erreur de facturation pour ce service sur la facture de gaz du 17 juin 2016.**

**En outre, le fournisseur A vous a facturé à tort cette même assistance à la fois sur vos factures de gaz et d'électricité.**

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.

Sur ce point, le fournisseur A vous a remboursé la somme de 179,40 euros HT sur la facture du 10 août 2020, correspondant à la facturation induite de frais d'assistance sur le contrat d'électricité, ainsi qu'au remboursement des frais d'assistance sur le contrat de gaz à titre de dédommagement.

Le montant remboursé doit toutefois prendre en compte la TVA applicable (taux de 20%).

En outre, mon analyse de votre dossier et de précédents litiges dont j'ai été saisi, m'a permis de constater que l'information qui accompagne l'offre A. P. du fournisseur A concernant le service d'assistance plomberie et chaudière (bulletin de souscription, grille tarifaire et fiche descriptive de l'offre A.P., site Internet du fournisseur A) manquait de transparence et ne permettait pas de garantir une information complète et loyale à l'égard des clients, en conformité notamment avec les exigences requises par l'article L.111-1 du Code de la consommation et l'arrêté du 3 décembre 1987<sup>1</sup>.

En effet, la présentation qui est donnée de l'offre A. P. laisse croire que le service d'assistance plomberie et chaudière est compris dans le prix de l'offre de fourniture de gaz et d'électricité alors qu'en réalité elle donne lieu à une facturation complémentaire. D'autre part, il n'est pas indiqué que cette option peut être résiliée à tout moment, à la demande du client, indépendamment de la fourniture d'énergie.

Compte tenu de ce qui précède, j'estime qu'un dédommagement devrait vous être accordé pour les erreurs de facturation du service d'assistance plomberie et chaudière ainsi que pour l'information, qui était de nature à vous induire en erreur, qui accompagne l'offre que vous avez souscrite.

Enfin, ayant relevé à travers l'examen de votre saisine des pratiques susceptibles d'être qualifiées de trompeuses au sens de l'article L. 121-2 du Code de la consommation, ainsi que cela est détaillé, je signale cette affaire à la Direction départementale de protection des populations (DDPP) des Hauts de Seine.

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

## LE DÉFAUT D'INFORMATION DU FOURNISSEUR A SUR LA FACTURATION DE L'ASSISTANCE PLOMBERIE ET CHAUDIÈRE

Vous avez signé le 3 juillet 2015 un « *Contrat de fourniture de gaz naturel en Offre de marché A.P. du fournisseur A* ». L'offre y est décrite comme suit :

Je note que :

- l'offre A. P. comporte une « *Assistance Plomberie & chaudière incluse* » ;
- il est mentionné – en plus petits caractères – « *Voir grille tarifaire jointe* » ;

La grille tarifaire en vigueur au 3 juillet 2015 jointe par le fournisseur A comporte un encart sur « *Les services de votre pack A. P.* » :

Les informations que communique le fournisseur A sur l'offre A. P. apparaissent contradictoires et de nature à induire en erreur.

En effet, l'encadré sur les conditions particulières de vente mentionne une « **Assistance Plomberie et chaudière incluse** » alors que la grille tarifaire fait référence à un surcoût de 2,99 euros TTC par mois.

La fiche descriptive de l'offre sur le site Internet d'A entretient cette ambiguïté, puisqu'elle inclut dans les « *caractéristiques de l'offre* » une « *Assistance plomberie et chaudière incluse* » et ne mentionne dans le « *Prix de l'offre* » que l'information relative au prix du kWh et à ses conditions dévolution..

---

<sup>1</sup> L'arrêté du 3 décembre 1987 relatif à l'information du consommateur sur les prix prévoit dans son article 1<sup>er</sup> que « *toute information sur les prix de produits ou de services doit faire apparaître, quel que soit le support utilisé, la somme totale toutes taxes comprises qui devra être effectivement payée par le consommateur, exprimée en euros* ».

Il n'est pas clair non plus que le client puisse résilier le contrat de service d'assistance, indépendamment du contrat de fourniture d'énergie. Ni les conditions générales de vente ni la fiche descriptive de l'offre que j'ai consultées ne le précisent. Ces éléments mériteraient d'être clarifiés.

Compte tenu de ce qui précède, j'estime que l'information qui accompagne l'offre A. P. du fournisseur A concernant le service d'assistance plomberie et chaudière (bulletin de souscription, grille tarifaire et fiche descriptive de l'offre A. P., site Internet d'A) manque de transparence et est de nature à induire en erreur les clients du fournisseur A.

Le service d'assistance plomberie et chaudière apparaît sur certains documents promotionnels comme étant compris dans l'offre de fourniture d'énergie alors que ce n'est pas le cas. L'assistance plomberie et chaudière est en effet facturée en complément et séparément du prix de la fourniture d'énergie.

Or, il découle de l'article L.111-1 du Code de la consommation une obligation générale d'information précontractuelle à la charge du professionnel : « Avant que le consommateur ne soit lié par un contrat de vente de biens ou de fourniture de services, le professionnel communique au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les informations suivantes : (...) Le prix du bien ou du service (...) ».

La pratique du fournisseur A pourrait alors être regardée comme trompeuse au sens de l'article L.121-2 du Code de la consommation<sup>2</sup>.

## LA DOUBLE FACTURATION DE L'ASSISTANCE PLOMBERIE ET CHAUDIÈRE

Au titre du service d'assistance chaudière et plomberie, vous avez été facturé des sommes suivantes :

- 31,95 euros HT le 17 juin 2016 (facture de gaz) ;
- 30,15 euros HT le 20 juin 2017 (facture de gaz) ;
- 29,57 euros HT le 29 juin 2018 (facture de gaz) ;
- 27,85 euros HT le 20 décembre 2018 (facture d'électricité) ;
- 30,06 euros HT le 18 juin 2019 (facture de gaz) ;
- 29,82 euros HT le 18 décembre 2019 (facture d'électricité) ;
- 0 euros HT le 17 juin 2020 (facture de gaz) ;
- Soit un total de 179,40 euros HT.

J'ai vérifié si les montants facturés en gaz sont conformes au prix de 2,99 euros TTC/mois (soit 2,49 euros HT/mois, une TVA de 20% étant applicable à ce service) figurant sur la grille tarifaire jointe au contrat de fourniture de gaz signé le 3 juillet 2015.

Facture	Période du/au :	Nombre de jours :	Montant facturé en € HT :	Montant facturé en € HT/30 jours	Montant facturé en € TTC/30 jours
17/06/2016	27/07/2015 16/06/2016	325	31,95	2,94923077	3,53907692
20/06/2017	17/06/2016 19/06/2017	368	30,15	2,45788043	2,94945652

<sup>2</sup> Article L.121-2 du Code de la consommation : « Une pratique commerciale est trompeuse si elle est commise dans l'une des circonstances suivantes : 1° Lorsqu'elle crée une confusion avec un autre bien ou service, une marque, un nom commercial ou un autre signe distinctif d'un concurrent ; 2° Lorsqu'elle repose sur des allégations, indications ou présentations fausses ou de nature à induire en erreur et portant sur l'un ou plusieurs des éléments suivants : a) L'existence, la disponibilité ou la nature du bien ou du service ; b) Les caractéristiques essentielles du bien ou du service, à savoir : ses qualités substantielles, sa composition, ses accessoires, son origine, sa quantité, son mode et sa date de fabrication, les conditions de son utilisation et son aptitude à l'usage, ses propriétés et les résultats attendus de son utilisation, ainsi que les résultats et les principales caractéristiques des tests et contrôles effectués sur le bien ou le service ; c) Le prix ou le mode de calcul du prix, le caractère promotionnel du prix et les conditions de vente, de paiement et de livraison du bien ou du service ; d) Le service après-vente, la nécessité d'un service, d'une pièce détachée, d'un remplacement ou d'une réparation ; e) La portée des engagements de l'annonceur, la nature, le procédé ou le motif de la vente ou de la prestation de services ; f) L'identité, les qualités, les aptitudes et les droits du professionnel ; g) Le traitement des réclamations et les droits du consommateur ; 3° Lorsque la personne pour le compte de laquelle elle est mise en œuvre n'est pas clairement identifiable. »

29/06/2018	20/06/2017 15/06/2018	361	29,57	2,45734072	2,94880886
18/06/2019	16/06/2018 17/06/2019	367	30,06	2,45722071	2,94866485
17/06/2020	18/06/2019 11/06/2020	360	0	0	0

Je constate une possible erreur de facturation du service d'assistance sur la facture du 17 juin 2016. Je n'ai toutefois pas pu vérifier son détail, ne disposant pas d'une copie du verso. Les factures suivantes sont conformes au prix de 2,99 euros TTC/mois.

En outre, vous avez été facturé à tort pour cette même assistance au titre de votre contrat de fourniture d'électricité à la suite d'une erreur du fournisseur A.

Sur le total de 215,28 euros TTC facturé, la somme 69,20 euros TTC (57,67 euros HT) vous a donc été indument prélevée.

Le fournisseur A a proposé de vous rembourser la somme de 179,40 euros HT sur la facture du 10 août 2020, correspondant à la facturation indue de frais d'assistance sur le contrat d'électricité, ainsi qu'au remboursement des frais d'assistance sur le contrat de gaz à titre de dédommagement.

Le montant remboursé ne prend cependant pas en compte la TVA applicable (20%), soit 35,88 euros.

Ce montant devrait en conséquence vous être remboursé totalement. Vous n'en avez d'ailleurs pas bénéficié.

## LES DÉSAGRÉMENTS

Vous avez effectué de nombreuses démarches (appels et courriels répétés, un courrier recommandé le 2 février 2020) afin de contester la facturation indue sur votre contrat d'électricité et obtenir la résiliation du service d'assistance contesté.

Le fournisseur A vous a adressé le 24 août 2020 un courrier vous confirmant le remboursement de la somme des prestations et services prélevés depuis votre souscription, à hauteur de 179,40 euros, sans en détailler le montant.

Par ailleurs, vous sollicitez depuis le 16 septembre 2020 la transmission par le fournisseur A d'une copie de votre bulletin de souscription pour l'électricité, mais ne l'avez toujours pas obtenu.

J'estime qu'un dédommagement serait équitable compte tenu des anomalies constatées et des désagréments que vous avez subis. Néanmoins, vous ne justifiez pas d'un préjudice financier particulier, de nature à motiver un dédommagement de 4 000 euros.

Enfin, il n'est pas nécessaire d'être représenté pour saisir mes services d'un litige. Aussi, je ne peux appuyer votre demande de pris en charge par le fournisseur A des honoraires de votre avocat.

**Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur A :**

- de vous rembourser la TVA correspondant aux frais d'assistance facturés, soit 35,88 euros ;
- de vous accorde un dédommagement de 75 euros TTC pour les désagréments subis ;

Par ailleurs, vous avez demandé que le fournisseur A vous fournisse la copie de votre bulletin de souscription signé le 20 décembre 2017 pour la fourniture d'électricité. Je lui recommande de donner suite à votre demande.

**Je recommande au fournisseur A de mieux respecter l'obligation générale d'information loyale et complète qui pèse sur tous les fournisseurs d'énergie.**

**A cet effet, je lui recommande de compléter l'information portée sur le bulletin de souscription, la grille tarifaire, la fiche descriptive de l'offre A. P., ainsi que sur son site Internet, afin d'y faire**

**figurer de façon claire et compréhensible d'une part, que l'assistance plomberie et chaudière est facturée en plus des prix de l'abonnement et du kWh, d'autre part, que ce service peut être résilié à tout moment à la demande du client, indépendamment de la fourniture d'énergie.**

**Enfin, ayant constaté des pratiques susceptibles d'être qualifiées de trompeuses au sens de l'article L. 121-2 du code de la consommation, je signale cette affaire à la Direction départementale de la protection des populations (DDPP) des Hauts de Seine.**

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

Si vous demeurez insatisfait de l'issue de cette médiation, 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, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

  
Olivier Challan Belval  
Médiateur national de l'énergie

Copie : A  
DDPP des Hauts de Seine