

Madame B. S.

Paris, le 27 août 2021

N° de dossier : D2021-09218
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur le litige de Madame K.

Madame,

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

Madame . K. a conclu un contrat de fourniture d'électricité avec le fournisseur A le 11 août 2020. Elle a choisi un rythme de facturation annuel.

L'association du C. E. des C. F, que vous représentez, affirme que le fournisseur A refuse de changer ses coordonnées bancaires par son compte allemand, malgré les diverses démarches qu'elle a effectuées en ce sens, et alors même que cela est contraire au droit européen et français en vigueur.

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

Le fournisseur A a indiqué qu'il devait résoudre un dysfonctionnement afin d'enregistrer l'IBAN allemand de Madame K., conformément à la réglementation européenne et française.

Dans cette attente, je lui recommande de permettre à Madame K. de lui régler ses mensualités par virement ou par carte bancaire, si cette dernière souhaite poursuivre son contrat avec A, et de m'informer du délai de résolution de l'anomalie.

En raison des désagréments subis, je recommande au fournisseur A de lui verser un dédommagement et mettre en place un plan de paiement pour le règlement de son solde.

Je recommande au fournisseur A de résoudre sans délai le blocage qui empêche l'enregistrement de l'IBAN d'un compte domicilié au sein de l'union européenne afin des se mettre en conformité avec l'article 9 du règlement (Union Européenne) n°260/2012 et de respecter les dispositions de l'article L121-23 3° du code de la consommation.

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

L'article 9 du règlement (UE) n°260/2012 établissant des exigences techniques et commerciales pour les virements et les prélèvements en euros prévoit que 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.

Le règlement européen n°302/2018 interdisant toute discrimination fondée sur la domiciliation bancaire et sa transposition en droit français dans le cadre de la loi n° 2020-1508 du 3 décembre 2020 portant diverses dispositions d'adaptation au droit de l'Union européenne en matière économique et financière, ont pris diverses dispositions pour rendre ce principe effectif.

L'article L121-23 3° du Code de la consommation, ainsi modifié par la loi du 3 décembre 2020, dispose qu'il est interdit à tout professionnel : « *D'appliquer, pour des motifs liés à la localisation, sur le territoire national, de la résidence du consommateur, de son compte de paiement, du prestataire de services de paiement ou de l'émission de l'instrument de paiement, des conditions différentes aux opérations de paiement réalisées par les consommateurs à l'aide des moyens de paiement acceptés par ce professionnel* » notamment lorsque « *l'opération de paiement est effectuée au moyen d'un service de paiement mentionné aux 1° à 7° du II de l'article L. 314-1 du code monétaire et financier* ».

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.

Madame K. a effet demandé la modification de son RIB le 12 janvier 2021, après avoir résilié ses comptes français, afin que son RIB allemand soit enregistré.

Le 15 février 2021, l'association du Centre Européen des Consommateurs France a de nouveau demandé au fournisseur A l'enregistrement du RIB allemand de Madame K.

Dans ses observations, le fournisseur A soutient que cette demande a bien été prise en compte et que des actions étaient menées afin que le dysfonctionnement soit résolu.

Toutefois, au cours de l'instruction du litige, le fournisseur A a indiqué à ma collaboratrice que son système d'information ne permettait pas à ce jour l'enregistrement de l'IBAN d'un ressortissant allemand car ce dernier avait un chiffre de moins. Il a par conséquent indiqué qu'il ne pouvait pas procéder à l'enregistrement de l'IBAN de Madame K. dans ce contexte.

Je ne peux pour ma part souscrire à ces arguments dans la mesure où le fournisseur A ne respecte ici pas l'article 9 du règlement (UE) n°260/2012 ainsi que l'article L. 121-23 3° du code de la consommation susvisé.

Je souligne également que j'avais fait part de mon analyse à ce sujet au fournisseur B dans un dossier similaire (D2018-01806).

L'absence d'enregistrement de l'IBAN a nécessairement porté préjudice à Madame K. puisqu'elle n'a pas pu régler ses mensualités. Elle a ainsi accumulé un solde de 761,94 euros TTC dû au fournisseur A, depuis le 5 octobre 2020, ce qui lui a généré une inquiétude légitime.

Elle a par ailleurs dû entamer diverses démarches pour que ce dernier soit pris en compte, et notamment porter sa réclamation le 15 février 2021 à l'association du C.E.C.F, que vous représentez.

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

- **de prendre en compte dans les meilleurs délais l'IBAN du compte de Madame K. domicilié en Allemagne ;**
- **de permettre à Madame K. de payer par carte bancaire ou par virement bancaire, tout en conservant le bénéfice de la facturation annualisée, si cette dernière souhaite poursuivre le contrat conclu le 11 août 2020,**
- **de verser à Madame K., ainsi qu'il l'a accepté, un dédommagement de 150 euros TTC afin de compenser les désagréments causés,**
- **d'accorder, ainsi qu'il l'a accepté, un plan de paiement pour le règlement du solde de Madame K..**

Je recommande au fournisseur A de résoudre sans délai le blocage qui empêche l'enregistrement de l'IBAN d'un compte domicilié au sein de l'union européenne afin des se mettre en conformité avec l'article 9 du règlement (Union Européenne) n°260/2012 et de respecter les dispositions de l'article L121-23 3° du code de la consommation.

Je signale ce cas de non-respect de la réglementation à la DGCCRF dont la mission est de veiller à la bonne application des dispositions du Code de la consommation.

Madame K. est 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 la solution proposée est acceptée.

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

Si Madame K. demeure insatisfaite de l'issue de cette médiation, ou si le fournisseur A refuse de mettre en œuvre la solution recommandée, Madame K. garde 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 : Madame K
A