

REGIE G  
Monsieur P. L.

Paris, le 10 décembre 2021

N° de dossier : D2021-14296  
(à rappeler dans toute correspondance)

V/Réfs : PL/ALP/COP 064

Objet : Recommandation du médiateur sur le litige de l'IMMEUBLE O

Monsieur,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui oppose l'IMMEUBLE O dont vous représentez le syndic de copropriété au fournisseur A et au distributeur Z. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous sollicitez une indemnisation consécutivement à l'interruption de fourniture de gaz non programmée survenue du 7 au 8 décembre 2020, à hauteur de 50 euros TTC pour chacun des 51 logements de l'immeuble.

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

**Le distributeur Z refuse de dédommager la copropriété en invoquant le motif que la coupure était inévitable pour mettre en sécurité le réseau qui avait été détérioré par la société E à l'occasion de ses travaux de voirie.**

**Il précise que ces circonstances sont assimilables à un cas de force majeure, qui lui permet de s'exonérer pendant la durée de l'incident de son obligation d'alimenter ses clients en gaz.**

**Je ne partage pas cette analyse. Les circonstances dans lesquelles la coupure est intervenue sont des avaries qui surviennent fréquemment dans le cadre de travaux. Cette circonstance n'est donc pas imprévisible pour le distributeur Z, qui, en tant que gestionnaire du réseau de distribution, doit faire face à ce type d'incidents qui ne s'apparente pas à un cas de force majeure, tel qu'il résulte de l'article 1218 du code civil.**

**J'observe d'ailleurs que la clause du contrat de distribution de Z définissant les événements relevant de la force majeure (article 13) donne une définition très extensive à cette notion, qui doit pourtant être d'interprétation restrictive dans les contrats d'adhésion souscrits par des consommateurs.**

**C'est ce qu'a rappelé la Commission des clauses abusives, dans sa recommandation n°2014-01 qui estime abusive les clauses telles que celles rédigées par le distributeur Z pour désigner la force majeure comme « *tout événement extérieur à la volonté de la partie affectée, imprévisible, ne pouvant être surmonté par la mise en œuvre des efforts raisonnables auxquels celle-ci est tenue en sa qualité d'opérateur prudent et raisonnable, l'empêchant temporairement d'exécuter tout ou partie des obligations qui lui incombent* ».**

Cette clause revient à réduire le droit à réparation des dommages subis par le consommateur, ce qui est interdit par l'article R. 212-1 du code de la consommation.

Dans ces conditions, j'estime que le distributeur Z n'est pas fondé à opposer l'existence d'un cas de force majeure et devrait dédommager la copropriété des désagréments subis du fait de la coupure.

Il revient au distributeur Z, s'il s'y estime recevable et fondé, de se retourner contre l'entreprise E pour être dédommagé du préjudice qu'il subit du fait des travaux en cause, que ce soit au titre des réparations qu'il a dû effectuer sur le réseau ou des conséquences qu'a eu la coupure sur ses clients privés de gaz pendant deux jours en plein hiver et que le distributeur Z aura dû dédommager.

Enfin je constate également que votre réclamation n'aura pas été traitée avant 80 jours compte tenu des délais de traitement du fournisseur (3 semaines) et du distributeur Z (2 mois) ce qui est anormalement long.

**Enfin, relevant à l'occasion de ce litige que l'article 13 contrat de distribution donne une définition extensive à la notion de force majeure et restreint le droit à réparation du consommateur, ce qui n'est pas conforme à l'article R 212-1 du code de la consommation, je recommande au distributeur Z de modifier cette clause et de se conformer strictement à la définition légale de la force majeure pour s'exonérer de sa responsabilité vis-vis de son client.**

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

## LA COUPURE ET LES RESPONSABILITÉS EN CAUSE

- **Les dispositions contractuelles**

L'article 11 du contrat de distribution conclu entre le distributeur Zet les consommateurs prévoit que « *En exécution de ses obligations et sous réserve des cas d'interruption autorisée, le Distributeur assure une livraison continue et de qualité du Gaz au Client. [...] Sans préjudice des cas stipulés par ailleurs, le Distributeur a la faculté d'interrompre sans formalité aucune la livraison du Gaz dans les cas suivants : [...] présence ou présomption objective d'un défaut constituant la source d'un danger grave et immédiat justifiant cette intervention.* »<sup>1</sup>

Dans le cas présent, le distributeur Z reconnaît avoir procédé à une interruption de la fourniture de gaz de l'IMMEUBLE O pour assurer la mise en sécurité du réseau à la suite de la détérioration d'une conduite en acier par une raboteuse lors de travaux réalisés par l'entreprise E, indépendante du distributeur Z, qui menait des opérations de réfection de voirie. La coupure qui en a résulté a ainsi affecté l'immeuble les 7 et 8 décembre 2020

Du fait de cette coupure le distributeur Z n'a pas assuré la continuité de l'alimentation en gaz à laquelle il est contractuellement tenu vis-à-vis de ses clients.

Une indemnisation me semble donc légitime, ne serait-ce qu'au titre de l'absence d'alimentation subie par le consommateur, à l'instar de ce qui existe en électricité avec l'indemnisation forfaitaire en cas de coupure supérieure à cinq heures prévue par la régulation incitative mise en place sous l'égide de la CRE.

Le distributeur Z refuse le principe de toute indemnisation au prétexte que la coupure relevait d'un cas de force majeure. Le distributeur Z explique en effet que la coupure est la conséquence de détériorations commises par une entreprise tierce. Cet événement est indépendant de sa volonté et le distributeur Z n'avait d'autre choix que de couper l'alimentation pour réparer le réseau endommagé.

Il ajoute au surplus avoir conduit les travaux avec diligence permettant de limiter la durée de la coupure à environ 30 heures alors que les travaux étaient techniquement complexes sur un réseau acier.

Pour soutenir son refus d'indemnisation le distributeur Z prend appui sur l'article 13 du contrat de distribution lequel dispose en effet que :

---

<sup>1</sup>[https://www.grdf.fr/documents/10184/5567990/Conditions\\_de\\_Distribution+\\_D%C3%A9cembre2018+%283%29.pdf/2102a927-8700-0294-2cf4-112136b64ae1?t=1571315692878](https://www.grdf.fr/documents/10184/5567990/Conditions_de_Distribution+_D%C3%A9cembre2018+%283%29.pdf/2102a927-8700-0294-2cf4-112136b64ae1?t=1571315692878)

« Les Parties sont déliées de leurs obligations respectives au titre des Conditions de Distribution dans les cas et circonstances ci-après pour la durée et dans la limite des effets desdits cas et circonstances sur lesdites obligations :

- a. *cas de force majeure, entendu comme tout événement extérieur à la volonté de la Partie qui l'invoque et ne pouvant être surmonté par la mise en œuvre des efforts auxquels celle-ci est tenue en sa qualité d'Opérateur Prudent et Raisonnable, ayant pour effet d'empêcher l'exécution de ladite Partie de tout ou partie de l'une quelconque de ses obligations découlant des Conditions de Distribution »*

L'article 13 dispose également que « *toute circonstance qui, conformément à l'article R. 121-11 du code de l'énergie, rendrait nécessaire ou inévitable la réduction ou l'interruption de l'acheminement du Gaz, sans qu'elle ait à réunir les critères de la force majeure, libère le Distributeur de son obligation d'acheminer le Gaz et d'exécuter tout ou partie des obligations qui lui incombent au titre des Conditions de Distribution. Il s'agit des circonstances suivantes : [...] fait d'un tiers, de l'Administration ou des Pouvoirs Publics, dont les conséquences ne peuvent être surmontées par le Distributeur agissant en Opérateur Prudent et Raisonnable ».*

Or, par une recommandation n°2014-01, la Commission des clauses abusives a considéré que les clauses qui définissent la force majeure « *comme tout événement extérieur à la volonté de la partie affectée, imprévisible, ne pouvant être surmonté par la mise en œuvre des efforts raisonnables auxquels celle-ci est tenue en sa qualité d'opérateur prudent et raisonnable, l'empêchant temporairement d'exécuter tout ou partie des obligations qui lui incombent »* sont abusives en ce qu'elles donnent une définition de la force majeure plus large qu'en droit commun<sup>2</sup>.

Cette clause peut également être regardée comme abusive au regard du paragraphe 6° de l'article R. 212-1 du code de la consommation, dans la mesure où elle a pour effet de réduire le droit à réparation du préjudice subi par le consommateur.

Il est à observer, à cet égard que l'article R. 121-11 du code de l'énergie auquel renvoie l'article 13 dispose que « *L'acheminement du gaz peut toutefois être réduit ou interrompu, sans préjudice des stipulations contractuelles, pour autant que la réduction ou l'interruption soit nécessaire ou inévitable, en cas de force majeure ou de risque pour la sécurité des personnes et des biens ».*

Cette disposition réglementaire précise les obligations du distributeur vis-à-vis des impératifs de sécurité du réseau mais n'intervient pas dans le jeu des responsabilités contractuelles entre le distributeur Z et son client.

En conséquence, il convient d'écarter l'application de l'article 13 du contrat de distribution qui m'apparaît constituer une clause abusive.

## • LE DROIT COMMUN DE LA FORCE MAJEURE

Le distributeur Z ne peut s'exonérer de son obligation contractuelle de fourniture continue que pour des causes précises (force majeure, fait d'un tiers remplissant les conditions de la force majeure ou faute du client) dont il lui appartient de faire la démonstration.

L'article 1218 du code civil prévoit ainsi qu'il y a « *force majeure en matière contractuelle lorsqu'un événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation par le débiteur* ». Le fait du tiers n'est exonératoire, en application d'une jurisprudence constante, que s'il présente les mêmes caractéristiques que la force majeure : extériorité, irrésistibilité et imprévisibilité (Cass. 1ère civ. 30 mai 2006, Bull. civ I, n° 279 ; Cass. 2ème civ. 10 novembre 2009, RCA 2010, n° 5).

En l'occurrence, l'intervention de la société E ne peut être regardée comme le fait d'un tiers remplissant les conditions de la force majeure de nature à exonérer le distributeur de sa responsabilité.

En effet, l'imprévisibilité se caractérise par le caractère soudain et inusité de l'évènement que rien ne laissait présager. Or, une déclaration de travaux (DT-DICT) avait été effectuée par la société E le 27 octobre 2020. Le distributeur Z n'ignorait donc pas que des travaux allaient avoir lieu à proximité du réseau de distribution

---

<sup>2</sup> L'article 1218 du code civil

publique de gaz et que ces travaux pouvaient, malgré cette précaution, être à l'origine de dommages, comme cela est déjà arrivé, en raison d'une exécution défectueuse.

La condition d'imprévisibilité n'étant alors pas remplie, l'intervention de la société tierce n'exonère pas le distributeur Z de sa responsabilité à l'égard de l'IMMEUBLE O.

J'ajoute, enfin, que le distributeur Z est en droit de mettre en cause la responsabilité de la société E au titre des dommages causés par l'intervention de celle-ci, qu'il s'agisse de la détérioration de la canalisation ou de ses conséquences pour les usagers qui ont subi une interruption de la fourniture du gaz pour raisons de sécurité. J'ai sollicité de Z des précisions sur les recours exercés contre la société E en vain.

En outre, Z a davantage de facilités pour entreprendre des recours à l'encontre de la société E que les copropriétaires.

## **LE TRAITEMENT DE LA RÉCLAMATION ET LES DÉSAGRÈMENTS SUBIS**

La coupure est survenue pendant l'hiver, au cours d'une période de confinement. Or, le gaz alimentait la chaudière collective de l'immeuble, laissant ainsi 51 logements sans eau chaude, ni chauffage durant environ 30 heures. Les occupants ont donc été contraints de trouver des solutions alternatives pendant cette période pour subvenir à leurs besoins essentiels, dans la limite des déplacements autorisés dans le contexte sanitaire exceptionnel alors en vigueur.

Je constate également que le syndic de copropriété que vous représentez a adressé sa première réclamation au fournisseur A le 14 décembre 2020. Celle-ci n'a cependant été transmise au distributeur Z que le 7 janvier 2021, soit plus de 2 semaines plus tard. Après deux relances du fournisseur, Z a répondu le 4 mars 2021 à la réclamation, soit deux mois plus tard. Les refus que vous ont opposé les opérateurs vous ont alors contraint à saisir mes services.

**Compte tenu de ce qui précède, je recommande :**

- **au fournisseur A d'accorder un dédommagement de 50 euros TTC à l'IMMEUBLE O eu égard au délai de traitement de sa réclamation ;**
- **au distributeur Z d'accorder :**
  - **un dédommagement total de 2 550 euros TTC à l'IMMEUBLE O correspondant à 50 euros TTC par logement concerné ;**
  - **comme il l'a accepté, un dédommagement de 50 euros TTC à l'IMMEUBLE O eu égard au délai de traitement de sa réclamation.**

**Enfin, relevant à l'occasion de ce litige que l'article 13 contrat de distribution donne une définition extensive à la notion de force majeure et restreint le droit à réparation du consommateur, ce qui n'est pas conforme à l'article R 212-1 du code de la consommation, je recommande au distributeur Z de modifier cette clause et de retenir strictement la définition légale de la force majeure pour s'exonérer de sa responsabilité vis-vis de son client.**

Je signale cette affaire à la Direction générale de la concurrence de la consommation et de la répression des fraudes ayant constaté que l'article 13 du contrat de distribution semble ne pas respecter l'article R. 212-1 du code de la consommation.


La solution recommandée correspondant à votre demande, je prends acte de votre accord à celle-ci.

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

Si le fournisseur A et le distributeur Z refuse(nt) de mettre en œuvre la solution recommandée, l'IMMEUBLE O 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, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

  
Olivier Challan Belval  
Médiateur national de l'énergie

Copie : A  
Z  
DGCCRF