

Monsieur O. D.
Paris, le 26 septembre 2022

N°de dossier : **D2022-04760**
(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, lequel a repris votre contrat après la disparition du fournisseur B, concernant l'évolution des prix pratiqués par votre fournisseur dans le cadre de votre contrat de fourniture d'électricité. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous contestez l'augmentation du prix pratiqué par le fournisseur A depuis le mois de septembre 2020 car vous estimez que celle-ci est anormale.

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

Vous avez conclu le 15 mai 2018, avec le fournisseur B un contrat de fourniture d'électricité prévoyant la succession de deux modes de détermination du prix : un prix fixe durant la première année, puis un prix intégralement indexé sur la moyenne des prix mensuels du marché de gros de l'électricité à l'issue de la première année.

Le prix du kWh d'électricité appliqué sur votre facture est donc appelé à évoluer chaque mois en fonction des variations de l'indice d'indexation « Day Ahead' EPEX Spot » et est égal à la « moyenne des prix journaliers de la bourse de l'électricité Epex Spot du dernier mois écoulé ».

Ces conditions contractuelles sont restées inchangées lors du transfert de votre contrat chez le fournisseur A. Or, les prix de marché sont par nature volatils et ont connu une hausse particulièrement importante depuis la souscription de votre contrat qui explique l'augmentation de vos factures d'électricité.

Pendant vous n'avez pas été informé de l'évolution des prix de vente. D'une part, les conditions générales et particulières de vente ainsi que la grille tarifaire ne comportaient aucune mention sur les risques auxquels vous exposait la forte volatilité des prix indexés sur les marchés de gros, d'autre part, le prix appliqué par A ne pouvait pas être déterminé avant le terme du mois de consommation.

Je considère, en conséquence, que A n'a pas assuré une information loyale, complète et sincère à votre égard sur un élément déterminant de votre contrat qui est le prix, puisque ce dernier n'était pas déterminé, au moment où la vente est parfaite au sens de l'article 1585 du code civil.¹

Compte tenu de ce qui précède, je signale cette affaire à la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF).

¹ Article 1585 du code civil « *Lorsque des marchandises ne sont pas vendues en bloc, mais au poids, au compte ou à la mesure, la vente n'est point parfaite, en ce sens que les choses vendues sont aux risques du vendeur jusqu'à ce qu'elles soient pesées, comptées ou mesurées ; mais l'acheteur peut en demander ou la délivrance ou des dommages-intérêts, s'il y a lieu, en cas d'inexécution de l'engagement.* »

Par ailleurs, comme je l'ai déjà recommandé dans d'autres situations similaires dont j'ai eu connaissance, je recommande plus généralement à A :

- De ne pas commercialiser d'offres dont le prix de l'énergie n'est pas déterminé au moment de la consommation.
- Lorsque l'offre porte sur un prix du kWh indexé sur les marchés :
 - de systématiquement porter à la connaissance du consommateur, au moins 10 jours avant, le prix qui sera appliqué le mois suivant ;
 - de rappeler l'évolution en pourcentage de ce prix par rapport au mois précédent
- d'alerter les consommateurs sur sa documentation commerciale des risques liés aux prix de marché, sans attendre l'entrée en vigueur de l'article L. 224-3 du code de la consommation modifié par la loi [n° 2022-1158 du 16 août 2022](#).

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

L'ÉVOLUTION DES PRIX PRATIQUÉS POUR VOTRE CONTRAT

Vous contestez le prix appliqué à votre contrat entre le mois de septembre 2020 et la résiliation de votre contrat, le 29 décembre 2021.

Le 15 mai 2018, vous avez souscrit un contrat de fourniture d'électricité avec B. Votre contrat a été repris par A, auquel B a cédé son portefeuille de clients, à compter du 3 mars 2021, dans le cadre d'une opération de rachat de clientèle.

Ce contrat stipulait que les prix du kWh appliqués à votre contrat seraient fixes pendant un an. Passé cette année, les prix appliqués pour votre contrat seraient calculés, en l'absence de résiliation de celui-ci, sur la base du 'Barème B', ainsi que le précise l'article 6.1 de votre contrat.

6.1. Le prix fixe

Lors de sa première souscription, le Client choisit la durée de son prix fixe - un an ou deux ans. Ainsi, le Client bénéficie de la garantie selon laquelle la part variable du prix ne subira pas de variation liée aux mouvements du prix de marché de l'électricité, pendant toute la durée prévue.

A l'issue de la durée fixe, le Client sera facturé au barème Butagaz en vigueur.

L'évolution de prix pratiquée par A était donc prévue par le contrat que vous avez signé.

En conséquence, les dispositions de l'article L. 224-10 du code de la consommation n'étaient pas applicables à ce contrat.

LA DÉTERMINATION DU PRIX APPLIQUÉ POUR VOTRE CONTRAT

Vous contestez le prix appliqué pour votre contrat de fourniture d'électricité par A, entre le mois de septembre 2020 et le 29 décembre 2021, date de résiliation de votre contrat.

Tout d'abord, il y a lieu de noter que votre contrat précisait que la durée pour laquelle le prix appliqué serait fixe était d'une année. À l'échéance de ce délai, votre contrat devait se poursuivre sur la base d'un prix du kWh calculé avec le « Barème B ». Ceci est prévu par l'article 6.2 de votre contrat :

6.2. Barème

Le Client reconnaît que le barème évolue tous les mois, en fonction du prix mensuel du marché. Ce prix correspond à une moyenne des prix journaliers de la bourse de l'électricité Epex Spot du dernier mois écoulé. L'évolution officielle de la bourse de l'électricité peut être suivie sur le site www.epexspot.com

En cas de disparition de la base de calcul Epex Spot, celle-ci sera automatiquement remplacée par son indice de substitution officiel, ou bien par un indice équivalent.

Il résulte de ces stipulations que :

- Le contrat se borne à mentionner le mode de détermination du prix du kWh en faisant référence au site ***www.expexspot.com*** sur lequel peuvent être suivies les variations du cours de l'électricité. Ce renvoi vers un site internet qui n'est compréhensible que par des spécialistes du marché de l'énergie ne saurait valablement tenir lieu d'information sur le prix du kWh pour un consommateur ;
- Le fournisseur A n'est pas en capacité de vous informer du prix pratiqué pour le mois de consommation avant l'échéance de ce dernier, ce prix n'est donc pas **déterminé, au moment où la vente est parfaite au sens de l'article 1585 du code civil.**² Vous en avez connaissance a posteriori, lors de la réception de votre facture.

Ces conditions d'information sur les prix ne m'apparaissent pas satisfaisantes au regard des obligations d'information qui incombent au fournisseur d'énergie.

L'article 112-3 du code de la consommation : « *Lorsque le prix ne peut être raisonnablement calculé à l'avance du fait de la nature du bien ou du service, le professionnel fournit le mode de calcul du prix et, s'il y a lieu, tous les frais supplémentaires de transport, de livraison ou d'affranchissement et tous les autres frais éventuels. [...]* ».

De plus, votre contrat ne contient aucune mention sur les risques économiques encourus du fait d'une indexation sur des prix de marché extrêmement volatils.

Le caractère volatil du prix appliqué se trouve illustré par le fait que le prix hors taxes du kWh, pour la première année de votre contrat, était de 0,089 euros/kWh alors que le prix appliqué à la facture de résiliation de votre contrat, émise le 2 juin 2022 était de 0,2828 euros/kWh, soit une multiplication par 3.

De ce fait, j'estime que le simple renvoi vers le site « *www.epexspot.com* », ne peut être considéré comme suffisant afin de permettre à un consommateur normalement avisé de prendre connaissance des risques induits par ce contrat.

En conséquence j'estime que l'information apportée par A n'est pas conforme au regard des dispositions légales mentionnés ci-dessus.

J'estime donc, compte tenu des désagréments occasionnés, que A devrait vous accorder un dédommagement.

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

- **de vous accorder un dédommagement de 300 euros TTC incluant le dédommagement de 70 euros TTC proposé :**
- **de vous contacter afin de mettre en place le plan d'apurement proposé**

² Article 1585 du code civil « *Lorsque des marchandises ne sont pas vendues en bloc, mais au poids, au compte ou à la mesure, la vente n'est point parfaite, en ce sens que les choses vendues sont aux risques du vendeur jusqu'à ce qu'elles soient pesées, comptées ou mesurées ; mais l'acheteur peut en demander ou la délivrance ou des dommages-intérêts, s'il y a lieu, en cas d'inexécution de l'engagement.* »

Par ailleurs, comme je l'ai déjà recommandé dans d'autres situations similaires dont j'ai eu connaissance, je recommande plus généralement au fournisseur A :

- **de ne pas commercialiser d'offres dont le prix de l'énergie n'est pas déterminé au moment de la consommation ;**
- **Lorsque l'offre porte sur un prix du kWh indexé sur les marchés :**
 - **de systématiquement porter à la connaissance du consommateur, au moins 10 jours avant, le prix qui sera appliqué le mois suivant ;**
 - **de rappeler l'évolution en pourcentage de ce prix par rapport au mois précédent**
- **d'alerter les consommateurs sur sa documentation commerciale des risques liés aux prix de marché, sans attendre l'entrée en vigueur de l'article L. 224-3 du code de la consommation modifié par la loi [n° 2022-1158 du 16 août 2022](#).**

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, ou si le fournisseur A refuse 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, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.


Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie