

Madame S. C.

Paris, le 25 octobre 2022

Dossier suivi par :

Tél. : 01.44.94.66.60

N°de dossier : **D2022-06626**

(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 vous oppose au fournisseur A (offre B) concernant la facturation de vos consommations de gaz naturel. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Le 22 janvier 2021, vous avez souscrit un contrat de fourniture de gaz naturel, qui a été activé le 27 janvier 2021, prévoyant des prix fixes pour une durée de deux ans. En janvier 2022, vous avez reçu des courriels de la part du fournisseur A vous indiquant qu'il cessait son activité de fournisseur de gaz naturel à compter d'avril 2022. Il vous y incitait à choisir rapidement un nouveau fournisseur de gaz naturel et vous proposait une « *remise commerciale de 50 euros pour tout changement de fournisseur avant le 16 janvier 2022* ». Le 1^{er} mars 2022, vous avez reçu un nouveau courriel vous annonçant que la remise était portée à 100 euros en cas de changement de fournisseur avant le 13 mars 2022. Vous avez changé de fournisseur le 27 février 2022 et avez constaté que la facture de résiliation ne comportât qu'une remise de 50 euros. Vous sollicitez l'octroi d'une remise supplémentaire de 50 euros, considérant que vous aviez résilié votre contrat avant le 13 mars 2022. En outre, au cours de l'instruction de votre litige, vous avez remis en cause la pratique de fournisseur A ayant consisté à vous proposer de changer de fournisseur alors même que vous disposiez d'un contrat par lequel il s'engageait pour une période de deux ans.

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

L'offre de « remise commerciale » de 100 euros à laquelle vous prétendez a été effectuée par le fournisseur A après que vous changé de fournisseur. Elle était donc sans effet à ce moment là et vous a certainement été adressée par erreur.

Néanmoins, le fournisseur A a finalement décidé de ne pas arrêter la commercialisation de ses offres. Aussi, vous auriez pu exiger le maintien du contrat souscrit, ce qui était votre première intention. Dès lors, je considère que le fournisseur A vous a induit en erreur et fait perdre une chance de bénéficier du maintien de conditions contractuelles avantageuses, de sorte qu'il devrait vous accorder un dédommagement.

Enfin, il apparait que le fournisseur A a procédé à un remboursement indu de 185,84 euros, à la suite de la résiliation de votre contrat.

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

L'OFFRE DE REMISE COMMERCIALE

Le fournisseur A a précisé dans ses observations :

« Malheureusement, en raison de l'augmentation exponentielle des coûts d'approvisionnement en gaz, nous avons annoncé à nos clients la décision de fermeture de notre activité en tant que fournisseur de GAZ sera définitive le 06 avril 2022.

Mme S. C. était l'une de nos clients avertis de cela par MAIL, et afin d'inciter notre clientèle à changer de fournisseur le plus vite, nous avons lancé une campagne de gestes commerciaux (30€ pour la classe de consommation B0/50€ pour la classe de consommation B1) pour chaque résiliation avant le 16 janvier 2022. Nous avons prolongé la date de fin de la remise jusqu'au 28/02/2022, entre temps nous avons reçu la demande de résiliation du contrat objet du litige le 27/02/2022, ce qui conclut que la remise accordée sera de 50 €, chose qui a été bien respectée de notre part.

Le 01/03/2022, notre système a automatiquement envoyé un nouveau Mail pour les clients qui sont encore dans notre périmètre afin de les informer qu'au lieu d'avoir 50€ comme geste commercial, ce sera 100€ s'ils changent de fournisseur avant le 13/03/2022. »

Pour votre part, vous précisez :

« Le 1^{er} mars, j'ai reçu un mail de la part de B m'avisant d'un geste commercial d'un montant de 100 euros pour toute résiliation avant le 13 mars. Mon contrat chez B Energie a bien été résilié avant le 13 mars puisque la résiliation a été effective le 28 février et devais de ce fait bénéficier d'un geste commercial d'un montant de 100 euros. »

Vous avez changé de fournisseur le 27 février 2022, de sorte que vous ne pouvez prétendre à la remise commerciale de 100 euros, puisque celle-ci vous a été transmise le 1^{er} mars 2022, soit après votre changement de fournisseur effectif.

S'il est regrettable que vous ayez reçu un courriel pour vous inciter à changer de fournisseur alors que vous l'aviez déjà fait, il n'en demeure pas moins que vous ne remplissiez plus les conditions pour bénéficier de la remise promise.

Le fournisseur A vous a donc accordé, à juste titre, la remise de 50 euros, qu'il a proposée à ses clients changeant de fournisseur entre début janvier 2022 et le 28 février 2022.

LA PRATIQUE « INCITATIVE » Du FOURNISSEUR A POUR QUE SES CLIENTS CHANGENT DE FOURNISSEUR

Le 22 janvier 2021, vous avez souscrit un contrat de fourniture de gaz naturel, qui a été activé le 27 janvier 2021, prévoyant des prix fixes pour une durée de deux ans. En janvier 2022, vous avez reçu des courriels de la part du fournisseur A vous indiquant qu'il cessait son activité de fournisseur de gaz naturel à compter d'avril 2022. Il vous y incitait à choisir rapidement un nouveau fournisseur de gaz naturel et vous proposait une « remise commerciale de 50 euros pour tout changement de fournisseur avant le 16 janvier 2022 ».

Dans une actualité publiée sur mon site internet le 25 février 2022, voici ce que j'avais écrit pour contester cette pratique :

« Cette clause de fourniture à un prix fixe pendant une durée déterminée constitue une condition substantielle et doit être intégralement respectée par le fournisseur qui s'y est engagé.

Il n'est pas possible, en effet, pour un fournisseur d'invoquer les dispositions de l'article [L. 224-10 du code de la consommation](#) pour ne pas respecter un tel engagement contractuel. Une telle pratique, qui est susceptible d'aboutir à fausser la concurrence, pourrait également constituer une fraude à l'égard du consommateur.

J'en conclus que le fournisseur A vous a induit en erreur en vous incitant à résilier un contrat qu'il s'est par la suite engagé à maintenir jusqu'à son terme.

Or, dans un contexte de forte augmentation des prix, ceci vous a fait perdre le bénéfice de son offre, plus favorable que celle de votre nouveau fournisseur.

En effet, vous avez précisé, au cours de l'instruction, les prix pratiqués votre nouveau fournisseur, fournisseur B, qui permettent d'effectuer la comparaison suivante :

	Abonnement			Consommations		
	nb de jours restant à courir (du 27 février 2022 au 27 janvier 2023)	montant annuel (euros TTC)	euros TTC	kWh évalués sur la base de la consommation enregistrée du 1 ^{er} mars 2021 au 1 ^{er} février 2022)	euros HT/kWh	euros TTC
fournisseur B	334	249,75	228,54	6227	0,07305	545,86
fournisseur A	334	226,26	207,04	6227	0,03237	241,88
Différence entre fournisseur B et fournisseur A			-21,50			-303,98

La perte peut ainsi être évaluée à 325,47 euros TTC, de laquelle il convient de déduire les 50 euros de remise accordés, soit 275 euros TTC environ.

Je considère donc que le fournisseur A devrait vous accorder un dédommagement afin de compenser la perte de chance de bénéficier de ses prix, pendant l'intégralité de la durée du contrat initial souscrit.

LE SOLDE RESTANT DÛ

Le 14 mars 2022, le fournisseur A a émis une facture de résiliation de 179,08 euros TTC, avant déduction de la remise de 50 euros et de paiements pour un montant de 314,92 euros. Il vous a ainsi remboursé la somme de 185,84 euros.

Finalement, le 29 avril 2022, il a émis une nouvelle facture de résiliation de 179,08 euros TTC, faisant mention de la déduction de 50 euros et d'un paiement de -28,10 euros, et d'un solde en sa faveur de 157,18 euros TTC. Ainsi, selon lui, vous seriez redevable de cette somme.

L'état de solde qu'il a transmis fait état d'un paiement de 157,74 euros, effectué par carte bancaire le 2 mars 2022. Deux prélèvements de 78,59 euros ont été rejetés les 28 février et 28 mars 2022.

Ainsi, en tenant compte de ces éléments, le solde dont vous êtes actuellement redevable est le suivant :
 $179,08 - 50 - 157,74 + 185,84 = 157,18$ euros TTC.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur A, pour les désagréments liés à l'incitation erronée de changer de fournisseur :

- **de renoncer au recouvrement de la somme de 157,18 euros TTC ;**
- **de vous accorder un dédommagement complémentaire de 75 euros TTC.**

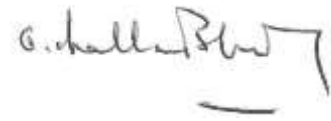
Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que vous acceptez la solution proposée.

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 insatisfaite 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, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'O. Challan Belval', with a horizontal line underneath.

Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie