

PÂTISSERIE X
Monsieur G

Paris, le 30 décembre 2022

Dossier suivi par :

Tél. : 01.44.94.66.60

N° de dossier : **D2022-10056**

(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 au sujet du contrat de fourniture d'électricité souscrit pour la société dont vous êtes le gérant. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Suite au démarchage d'un courtier, le 19 novembre 2021 vous avez souscrit auprès du fournisseur A un contrat de fourniture d'électricité pour votre établissement. Ce changement de fournisseur a automatiquement résilié votre contrat de fourniture d'électricité précédent auprès du fournisseur B, qui a facturé 870 euros TTC de frais de résiliation anticipée. Vous estimez que l'intervention du courtier vous a induit en erreur et vous a fait souscrire un contrat moins avantageux. Le fournisseur A a émis plusieurs factures dont le solde débiteur reste de 8 735,65 euros TTC. Vous avez de nouveau changé de fournisseur pour retourner chez le fournisseur B.

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

Votre contrat avec le fournisseur B a été résilié au profit du fournisseur A dix mois avant son terme, fixé au 30 septembre 2022. Conformément à l'article L.332-2 du code de l'énergie, des frais de résiliation anticipée ont été facturés.

Vous affirmez que le fournisseur A vous a induit en erreur en vous indiquant que vous pouviez changer de fournisseur sans que des frais de résiliation vous soient facturés.

Il est difficile de vérifier a posteriori les propos tenus par le commercial qui vous a démarché. Dans ses observations, le fournisseur A n'apporte aucun élément à ce sujet mais ne vous contredit pas.

Je constate qu'aucune mention sur les conditions particulières de vente du fournisseur A ne vous incitait à vérifier l'existence de tels frais auprès de votre ancien fournisseur, si bien qu'il est compréhensible que vous vous ayez suivi les conseils de son démarcheur. En outre, je considère qu'il est de la responsabilité des professionnels de la vente d'énergie de mettre en œuvre des moyens propres à s'assurer que les clients qu'ils prospectent sont libres de tout engagement auprès d'un autre fournisseur.

Le fournisseur A ayant une responsabilité dans la survenance du litige, je lui recommande de prendre à sa charge les frais de résiliation facturés par le fournisseur B.

En revanche, votre contestation du prix facturé par le fournisseur A ne me semble pas justifiée, étant donné que la grille tarifaire vous avait bien été communiquée à la souscription du contrat et que vous l'avez donc signé en connaissance de cause.

Je recommande enfin au fournisseur A de prendre à sa charge les frais bancaires facturés à la PATISSERIE X au titre de la saisie attribution réalisée durant la médiation, ce qui ne me semblait pas loyal de la part du fournisseur.

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

LES FRAIS DE RÉSILIATION DE VOTRE CONTRAT PRÉCÉDENT CHEZ LE FOURNISSEUR B

Vous avez signé un contrat de fourniture d'électricité auprès du fournisseur B le 1^{er} octobre 2015.

Il prévoyait une date de fin d'engagement contractuel au 30 septembre 2022, d'après les informations fournies par B dans ses observations.

Or, votre demande de changement de fournisseur a été réalisée le 29 novembre 2021, soit 10 mois avant la date de fin d'engagement du contrat.

Bien que les frais de résiliation ne puissent être facturés aux clients particuliers (article L. 224-15 du code de la consommation), le code de l'énergie prévoit une règle différente pour les consommateurs non domestiques.

En effet, l'article L. 332-2 du code de l'énergie prévoit pour les fournisseurs la possibilité de facturer des frais de résiliation, pour les contrats à prix fixes et à durée déterminée que les clients résilient de leur plein gré avant leur échéance. Ces frais sont clairement communiqués avant la conclusion du contrat et ne peuvent excéder la perte économique directe subie par le fournisseur.

Ces indemnités sont généralement justifiées par les fournisseurs comme compensant la perte d'un client, son coût d'acquisition mais aussi les coûts liés à l'énergie qu'ils ont dû s'engager à acquérir.

Cette perte s'apprécie aussi par la capacité à regagner de nouveaux clients et à revendre l'énergie sur le marché.

Le contrat ayant été résilié avant son terme, le fournisseur B est bien-fondé à mettre à votre charge des frais de résiliation anticipée.

LA RESPONSABILITÉ DU FOURNISSEUR A DANS LA SURVENANCE DU LITIGE

La société PATISSERIE X a souscrit un contrat de fourniture d'électricité le 29 novembre 2021 avec le fournisseur A à la suite d'un démarchage d'un courtier. En l'absence d'investigations possibles sur vos échanges avec le courtier, il ressort tout de même des pièces du dossier que ce dernier a agi pour le compte du fournisseur A. Je note en effet que vos échanges de mail avec lui ont été retransmis par le fournisseur A au cours de la médiation.

Vous affirmez que lors de ce démarchage, le courtier vous a induit en erreur en vous indiquant qu'en vertu de l'article L. 224-14 du code de la consommation, vous pouviez changer de fournisseur sans que des frais de résiliation vous soient facturés.

Il est difficile de vérifier a posteriori les propos tenus par le commercial qui vous a démarché. Malgré les sollicitations de mes services, le fournisseur A n'apporte aucune explication à ce sujet.

De plus, je constate qu'aucune mention sur les conditions particulières de vente du fournisseur A ne vous incitait à vérifier l'existence de tels frais auprès de votre ancien fournisseur, si bien qu'il est compréhensible que vous vous ayez suivi les conseils de son démarcheur.

Le fournisseur A et ses agents commerciaux n'ignorent pas que les contrats souscrits par les professionnels sont généralement assortis de pénalités de résiliation anticipée. Il ne ressort pas du dossier

que vous ayez bénéficié d'une information de nature à vous alerter sur l'existence de ces frais et qu'il a pu vous induire en erreur.

En outre, je considère qu'il est de la responsabilité des professionnels de la vente d'énergie de mettre en œuvre des moyens propres à s'assurer que les clients qu'ils prospectent sont libres de tout engagement auprès d'un autre fournisseur.

le fournisseur A peut donc être regardé comme en partie responsable des conséquences du contrat que vous avez souscrit sans en mesurer toutes les conséquences.

Dans une logique de médiation et au regard de la responsabilité du fournisseur dans la survenance de ce litige, je lui recommande de prendre à sa charge les pénalités de résiliation facturés par le fournisseur B.

LA DIFFÉRENCE DE PRIX FACTURÉS ENTRE LE FOURNISSEUR B ET LE FOURNISSEUR A

Le fournisseur B n'est désormais plus en mesure de vous proposer des prix identiques aux contrats initiaux. Vous regrettez la différence de prix entre votre ancien contrat et votre nouveau contrat. Vous estimez également que le contrat souscrit auprès du fournisseur A était plus onéreux que votre contrat précédent chez le fournisseur B. Vous estimez que la différence de prix entre les fournisseurs ne devrait pas être à votre charge.

Même si vous estimez être lésé par cette différence de prix, vous avez signé un contrat de fourniture dont la grille tarifaire figurait en première page et que vous ne pouviez pas raisonnablement ignorer en tant que professionnel. Ainsi, j'estime que vous étiez en mesure de comparer les montants de vos factures du fournisseur B avec les conditions tarifaires affichées par le fournisseur A avant d'envisager de changer de fournisseur. J'estime par conséquent que le fournisseur A ne peut pas être considéré comme responsable.

LA SAISIE ATTRIBUTION PENDANT LA MÉDIATION

Il ressort des éléments du dossier que vous avez reçu plusieurs relances pour le paiement du solde de vos factures à partir du 24 mars 2022 et que la somme correspondante, augmentée de frais a été saisie sur votre compte le 27 octobre 2022, en exécution d'une ordonnance du 14 juin 2022. Votre dossier a été déclaré recevable le 15 juin 2022.

Je note également que le fournisseur A n'a apporté aucune réponse aux multiples relances de nos services à ce sujet en cours de médiation. Même si vous ne contestiez pas les montants des consommations, une réelle contestation existait sur cette dette et la responsabilité du fournisseur A ainsi que celle de son courtier. Dès lors, je déplore l'attitude du fournisseur A au cours de la médiation. Il me semblerait dès lors équitable que le fournisseur A prenne en charge les frais bancaires ayant été facturés à la PATISSERIE X au titre de la saisie attribution.

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

- **de rembourser les frais de résiliation de 870 euros TTC facturés par le fournisseur B suite à votre changement de fournisseur au profit du fournisseur A suite au démarchage de son courtier,**
- **de vous accorder un dédommagement de 90 euros TTC, correspondant aux frais facturés par votre banque pour la saisie sur votre compte, au titre de son traitement du dossier en médiation.**

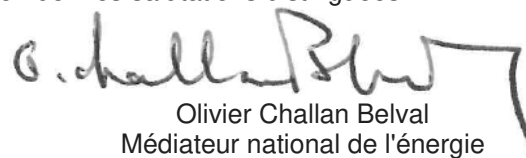
Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que vous acceptez la solution proposée.

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