

SAS X  
Monsieur G

Paris, le 2 mars 2023

Dossier suivi par :

Tél. : 01.44.94.66.60

N°de dossier : **D2022-23850**

(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 et au fournisseur B concernant la facturation d'indemnités de résiliation anticipée du contrat de fourniture d'électricité liant votre boulangerie au fournisseur A. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous rappelez avoir souscrit un contrat auprès du fournisseur B par téléphone, que vous avez signé sur son conseil par courriel. Il s'est avéré que votre précédent contrat avec le fournisseur A arrivait à échéance le 31 juillet 2022 et que les prix proposés pour sa reconduction ne vous convenaient pas, ce qui explique que vous ayez souscrit un nouveau contrat avec le fournisseur B. Or, ce contrat n'a débuté que le 2 août 2022. Aussi, le fournisseur A a considéré que votre contrat avait été tacitement reconduit à compter du 1<sup>er</sup> août 2022, et a mis à votre charge des indemnités de résiliation anticipée de 5 368 euros.

Vous reprochez au fournisseur B un défaut de conseil au moment de la souscription du contrat et sollicitez de sa part la prise en charge des indemnités précitées.

Après avoir analysé votre dossier ainsi que les observations des fournisseurs A et le fournisseur B et du distributeur C, mes conclusions sont les suivantes :

A l'échéance de votre contrat avec le fournisseur A, le 1<sup>er</sup> août 2022, les prix proposés ne vous convenant pas, vous avez sollicité le fournisseur B, qui vous a proposé des conditions tarifaires plus avantageuses. Vous avez alors souscrit le contrat proposé, dont la date d'effet était le 2 août 2022.

Dans la mesure où le fournisseur A n'a été informé de votre volonté de résilier votre contrat que le 2 août 2022 par la demande de résiliation du distributeur C, il a considéré que le contrat échu au 31 juillet 2022, avait été

tacitement reconduit. Ceci explique que le fournisseur A ait mis à votre charge les indemnités de résiliation anticipée de 5 368 euros.

Vous n'en contestez pas le principe. Le montant réclamé me semble cohérent avec ceux dont j'ai connaissance à l'occasion de litiges similaires. Je ne le remettraï donc pas en cause.

Cependant, je relève que le fournisseur A qui ne pouvait ignorer la date de fin de votre contrat se devait de déterminer une date qui ne vous expose pas à des frais de résiliation anticipée, ce qui a été le cas avec la demande faite pour le 2 août au lieu du 31 juillet. Le fournisseur B n'a pas agi avec les diligences attendues d'un fournisseur.

Par ailleurs, la clause par laquelle le fournisseur B se défausse de son devoir de conseil ne me semble pas pouvoir vous être opposée, dans le cadre d'une relation contractuelle qui impose un devoir de loyauté réciproque entre les parties et ne saurait exonérer le fournisseur B de ses manquements dans la détermination de la date de mise en service de votre contrat.

Page 1 sur 5

*Le médiateur national de l'énergie est une autorité publique indépendante créée par la loi n°2006-1537 du 7 décembre 2006 relative au secteur de l'énergie. Il a pour missions de proposer des solutions amiables aux litiges avec les entreprises du secteur de l'énergie et d'informer les consommateurs d'énergie sur leurs droits.*

L'article 1112-1 du code civil précise : « *celle des parties qui connaît une information dont l'importance est déterminante pour le consentement de l'autre doit l'en informer dès lors que, légitimement, cette dernière ignore cette information ou fait confiance à son cocontractant* », le même article ajoutant que « *les parties ne peuvent ni limiter ni exclure ce devoir* ».

Je considère qu'un fournisseur d'électricité a, vis-à-vis de vous, boulanger, sans compétence particulière dans le secteur de l'énergie, a un devoir de conseil préalablement à la conclusion du contrat de fourniture.

Il en résulte que le fournisseur dans le cadre d'une souscription auprès d'un client professionnel se doit de vérifier les conditions dans lesquelles des pénalités de résiliation anticipée sont susceptibles de s'appliquer.

Ceci découle de son devoir de loyauté et de bonne foi inscrit à l'article 1104 du code civil lequel s'applique pendant les négociations, la formation et l'exécution du contrat. « *Les contrats doivent être négociés, formés et exécutés de bonne foi* »

Afin de s'exonérer de sa responsabilité dans cette affaire, le fournisseur B a transmis un formulaire qui vous a été transmis concomitamment à la souscription du contrat :

Ce document, signé électroniquement le même jour que le contrat.

Ce document appelle de ma part plusieurs remarques :

- Les articles L.442-1 2° du Code de commerce et 1171 du Code civil réputent non écrite « *Dans un contrat d'adhésion, toute clause non négociable, déterminée à l'avance par l'une des parties, qui crée un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat* ».

La clause sur laquelle entend s'appuyer le fournisseur B pour s'exonérer de son devoir de conseil vis-à-vis d'un client profane ne me semble pas pouvoir vous être valablement opposée.

En effet, cette attestation se contente de mettre à votre seule charge le devoir de vous assurer qu'aucun frais de résiliation ne vous serait facturé. Pour autant, le fournisseur B ne démontre pas avoir rempli

son devoir de conseil à votre égard, notamment en s'étant renseigné sur l'échéance du précédent contrat.

- Vous avez indiqué : « nous avons contacté par téléphone le service clientèle du fournisseur B le 14/06/2022 et avons reçu par mail lors de cet entretien un lien pour signer électroniquement le contrat. J'ai fait confiance, à tort, aux informations portées sur ce contrat. Je me suis attaché à vérifier les indications portant sur les tarifs appliqués car c'est la raison ultime de ma décision de changer de fournisseur d'électricité. Comme j'avais communiqué toutes les informations oralement à la conseillère, je n'ai pas, à ma grande erreur je le constate aujourd'hui, vérifié les autres points du contrat. J'ai dû signer ce contrat ainsi que la décharge (qui pour moi correspondait au fait que le fournisseur B s'occupait de toutes démarches à ma place) en ligne durant l'appel téléphonique du 14/06/2022. »

Le formulaire évoqué par le fournisseur B pour s'exonérer de son devoir de conseil semble être un document-type, joint à la liasse contractuelle, qu'il vous a été demandé de signer, sans vérifications préalables et sans que votre attention n'ait été attirée spécifiquement sur ce point.

- Dans ses observations initiales, le fournisseur B avait indiqué : « Son contrat arrivait à échéance chez l'autre fournisseur au 31.07.2022 et notre demande de changement de fournisseur a été validée par ENEDIS le 02.08.2022. » J'en déduis que le fournisseur B savait que votre contrat précédent arrivait à échéance le 31 juillet 2022, de sorte que sa demande de changement de fournisseur aurait dû être formulée pour le 1<sup>er</sup> août 2022. Interrogé par mes services sur ce point, le fournisseur B s'est dédit, en indiquant que vous lui auriez précisé que votre contrat arrivait à échéance le 1<sup>er</sup> août 2022 et que vous aviez émis le souhait que le contrat nouvellement signé prenne effet au 2 août 2022. Selon le fournisseur B, le courrier du 30 août 2022 que vous avez adressé au fournisseur A permet d'attester de votre connaissance de ces délais. Or, dans ce courrier, vous mentionnez uniquement la reconduction « à effet du 1<sup>er</sup> août 2022 », ce qui tend au contraire à démontrer que vous aviez bien connaissance des délais impartis.

En conclusion, je considère que le fournisseur B n'a pas déterminé avec les diligences attendues d'un fournisseur la date de fin de votre contrat.

**Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur B de vous accorder un dédommagement équivalent à l'indemnité de résiliation anticipée qui vous été facturée, soit 5 368 euros.**

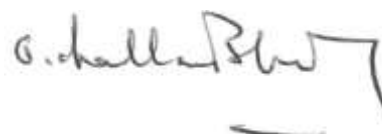
Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que vous acceptez la solution proposée.

Je demande au fournisseur B 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 B 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.

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