

SARL Le Z
Madame O.D

Paris, le 26 octobre 2017

N° de saisine : D2017-04552
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame,

Votre litige concerne les frais de résiliation de 323,09 euros HT (387,71 euros TTC) mis à votre charge par la facture du 6 avril 2017 (1 906,42 euros TTC).

En effet, vous avez été titulaire d'un contrat de fourniture d'électricité auprès du fournisseur A pour votre restaurant, Le Z, depuis le 28 avril 2015, et aviez opté pour une facturation annuelle avec paiement de mensualités.

À la suite du rejet de mensualités, le fournisseur A a annulé votre échéancier de mensualisation. Après plusieurs réclamations, et étant insatisfaite de la gestion de votre dossier, vous avez changé de fournisseur en mars 2017.

Vous faites valoir que cette résiliation est la conséquence de la mauvaise gestion de votre contrat par le fournisseur A et qu'elle était légitime. Vous souhaitez que les frais de résiliation facturés soient annulés.

J'ai examiné votre dossier ainsi que les observations du fournisseur A et du distributeur Y (jointes en annexe).

Le détail du calcul de l'indemnité de résiliation anticipée que vous contestez n'a pas été porté à votre connaissance, dans toutes ses composantes, par votre fournisseur, au moment de la souscription de votre contrat. Vous ne connaissiez donc pas ce prix au moment où vous avez décidé de résilier votre contrat avant son terme (2 mois avant l'échéance). Or, cette indemnité représente un coût significatif en cas de résiliation anticipée. Dans ces conditions, j'estime que le fournisseur A devrait annuler les sommes qu'il vous réclame auxquelles vous n'aviez pas consenti au moment de la souscription.

Vous avez souscrit un contrat de fourniture d'électricité à prix de marché le 28 avril 2015, avec échéance au 31 mai 2018.

La facturation de frais de résiliation anticipée est prévue dans son principe par les conditions générales de vente du fournisseur A. L'article 10 d/ stipule en effet « *en cas de résiliation avant l'échéance du contrat (...) le client versera au fournisseur les frais de résiliation suivants : 10% du montant annuel prévisionnel de la facture. Si la durée prévue par le contrat est supérieure à un (1) an, le montant obtenu est alors augmenté du même montant multiplié par le nombre d'années restant à courir à l'issue de l'année en cours* ».

Afin de déterminer le montant des frais de résiliation, fixant les conditions pécuniaires auxquelles vous êtes soumise en cas de sortie anticipée du contrat, il est donc nécessaire de connaître le « *montant prévisionnel de la facture* ».

Le fournisseur A m'a indiqué que le montant prévisionnel était de 3 230,93 euros HT, et que les frais facturés (323,09 euros HT) représentaient bien 10% de ce montant.

Il a précisé que le montant prévisionnel avait été calculé de la manière suivante : « *consommation annuelle prévisionnelle : 33 620 kWh soit 11 140 kWh en HC et 22 480 kWh en HP donc $(11140 \times 0.05730 \text{ ct/d'euros}) + (22480 \times 0.09110 \text{ ct/d'euros}) + 544,68 \text{ euros HT (abonnement)} = 3\,230,93 \text{ euros HT}$* ».

Enfin, il a expliqué que la consommation annuelle prévisionnelle était « *fixée par (son) système informatique, selon la puissance et le comptage souhaités par le client, peu importe son activité professionnelle* », et ajouté qu'elle pouvait « *être communiquée au client à sa demande* ».

Or, cette consommation annuelle prévisionnelle n'a jamais été portée à votre connaissance auparavant alors que le fournisseur A est tenu à une obligation générale d'information sur les conditions du contrat qui vous engage.

- **Sur l'information concernant les éléments pris en compte pour déterminer le montant des frais de résiliation anticipée :**

Il ressort de l'article 1 591 du Code civil¹ que le prix doit être a minima déterminable², c'est-à-dire que son calcul doit être effectué à partir d'éléments précis et objectifs, et porté à la connaissance du co-contractant.

Votre contrat auprès du fournisseur A ne fait apparaître aucun élément permettant de déterminer le « *montant annuel prévisionnel de la facture* » pour le calcul du montant des frais de résiliation.

L'indication de cette consommation ne figure ni sur les factures, ni sur les conditions particulières de vente.

Pour la vente de gaz naturel, je relève qu'un champ du formulaire de souscription des conditions particulières de vente est prévu pour renseigner cette information. Mais rien n'est mentionné en électricité.

- **Sur la détermination de la consommation annuelle prévisionnelle**

Selon le fournisseur A, elle est fixée par son système informatique, ce qui signifie qu'elle n'est pas déterminable par le co-contractant.

De surcroît, il a été précisé que ce montant est établi selon des données théoriques (en fonction de la puissance et de l'option tarifaire) qui ne tiennent pas compte de l'activité des clients.

En effet, la consommation annuelle prévisionnelle déterminée par le fournisseur A à 11 140 kWh en HC et 22 480 kWh en HP n'est pas conforme avec votre propre consommation (par exemple 5 739 kWh en HC et 21 317 kWh en HP du 24 août 2015 au 19 août 2016).

En tout état de cause, faute de vous avoir mis en mesure de connaître les éléments du calcul de l'indemnité mise à votre charge le fournisseur A ne devrait pas la recouvrer (323,09 euros HT votre facturés le 6 avril 2017).

Dans ce contexte, estimant que l'indemnité que vous contestez, n'a pas à être facturée, j'estime inutile de prendre position sur le point de savoir si votre demande de changement de fournisseur avant l'échéance du contrat était légitime ou non.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur A de procéder à l'annulation des frais de résiliation de 387,71 euros TTC.

Je vous recommande de vous acquitter du reliquat de votre dette.

¹ « *Le prix de la vente doit être déterminé et désigné par les parties* »

² Cour de cassation, chambre des requêtes, 7 janvier 1925.

Dans un but de prévention des litiges, je recommande au fournisseur A, de porter à la connaissance de ses clients à la date de souscription du contrat, le montant annuel prévisionnel de la facture, utilisé pour le calcul de l'indemnité de résiliation.

Vous avez indiqué à ma collaboratrice que la solution proposée était pour vous satisfaisante.

Si le fournisseur A refuse de mettre en œuvre la solution recommandée, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice, dont l'issue pourra être différente (cf. fiche ci-jointe).

Le fournisseur A m'informerait dans le délai d'un mois des suites données à cette recommandation.

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.

Le médiateur national de l'énergie
Jean Gaubert



Copie : A
Y