

SARL L S
Madame R. P.

Paris, le 29 mars 2018

N° de saisine : D2018-00296
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre amiablement le litige vous opposant au fournisseur A pour les consommations d'électricité de votre société de location de chalets. J'ai le plaisir de vous adresser ma recommandation de solution.

Vous avez souscrit un contrat de fourniture d'électricité auprès de la société E (devenue A le 1^{er} janvier 2016) le 1^{er} août 2015 pour une durée de trois ans. Le 14 décembre 2017, vous avez souscrit un contrat auprès du fournisseur B avec effet au 1^{er} janvier 2018, entraînant la résiliation du contrat auprès du fournisseur A.

Vous contestez la facture du 4 janvier 2018, mettant à votre charge des frais de résiliation de 2 883,22 euros TTC. Vous faites valoir que ces frais n'étaient pas prévus par le contrat souscrit en 2015, et que vous n'avez pas été informée de l'évolution des conditions générales de vente (CGV). Vous en souhaitez donc l'annulation.

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

J'ai pu constater que la clause qui prévoit l'application de frais de résiliation anticipée était peu précise et ne permettait pas de connaître par avance les modalités retenues pour son calcul. Ceci me conduit à recommander au fournisseur A de ne pas facturer ces frais auxquels vous ne pouviez valablement pas consentir ; d'autant que vous indiquez ne pas avoir reçu la nouvelle version des CGV incluant cette clause qui vous aurait été adressée par courriel fin février 2017.

Sur la détermination des frais de résiliation :

L'article 12.2 de votre contrat stipule « *En cas de résiliation anticipée du Contrat par le Client (...), le Fournisseur aura le droit de facturer au Client un montant forfaitaire, pour compenser une partie de ses frais et charges, égal à cinquante pour cent (50 %) du prix de la fourniture de l'Energie électrique pour les quantités restant à consommer pendant la période de fourniture* ».

Afin de déterminer le montant de ces frais, il convient de connaître « *les quantités restant à consommer pendant la période de fourniture* ».

Les conditions particulières de vente précisent (article 3.3) « *la fourniture n'est conditionnée à aucun engagement de consommation* ». J'en déduis donc qu'il n'existe pas de « *quantités restant à consommer* ».

Le fournisseur A m'a indiqué dans ses observations que ces quantités étaient « *calculées sur la base de l'historique des consommations du Client* », et précisé : « *Un historique d'un an de données de consommation provenant de la plateforme du distributeur Y est utilisé et permet de calculer une estimation de la consommation pour la période de fourniture restante. Le prix appliqué pour cette estimation de consommation correspond à 50 % du prix de vente de l'électricité indiqué au contrat* ».

Or, ces modalités de calcul ne figuraient pas dans votre contrat. Il ne vous était donc pas possible de les connaître et d'y consentir valablement. D'ailleurs, elles auraient tout aussi bien pu être calculées différemment, par exemple, en prenant pour référence des enregistrements de consommations pour des périodes similaires à celle restant à courir, plutôt que de partir des données annuelles, ou faire référence à des moyennes déjà connues à partir d'un barème. Je note à cet égard, qu'il ne m'a pas été indiqué les modalités de calcul qui seraient à retenir en l'absence de relevé annuel ou de dysfonctionnement du compteur, voire même en l'absence de données suffisantes si la résiliation survenait moins d'un an avant le début du contrat.

Dans ce contexte, les frais de résiliation n'étaient selon mon analyse pas déterminables, au sens de de l'article 1591 du Code civil¹. Par conséquent, ils devraient être annulés.

Sur l'opposabilité des conditions générales de vente :

Le contrat initial que vous aviez souscrit ne mentionnait pas de frais de résiliation. Ces frais sont prévus par les CGV entrées en vigueur le 1^{er} février 2017, dont l'article 12.2 stipule « *En cas de résiliation anticipée du Contrat par le Client (...), le Fournisseur aura le droit de facturer au Client un montant forfaitaire, pour compenser une partie de ses frais et charges, égal à cinquante pour cent (50 %) du prix de la fourniture de l'Energie électrique pour les quantités restant à consommer pendant la période de fourniture* ».

Vous affirmez que ces CGV ne vous auraient pas été communiquées. Vous m'avez transmis la copie d'une capture d'écran où figurent l'ensemble des courriels que le fournisseur A vous aurait adressés. Cet élément ne suffit pas à démontrer que vous n'avez pas été informée de l'évolution des CGV. Toutefois, la charge de la preuve revient au fournisseur A, qui affirme vous les avoir transmises.

Il m'a transmis une attestation manuscrite de Madame A.C L, directrice de clientèle auprès de l'agence I, certifiant vous avoir envoyé le contrat le 28 février 2017. Je m'étonne que l'agence prestataire du fournisseur A ne soit pas en mesure de prouver l'envoi avec une copie d'écran.

Une vidéo sur laquelle on constate l'envoi d'un courriel à l'adresse xxx@gmail.com le 3 mars 2017 m'a été communiquée. Toutefois, le contenu du courriel n'est pas visible.

Ces éléments laissent à mon sens persister un doute sur la réalité de la communication des nouvelles CGV du fournisseur A.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur A d'annuler les frais de résiliation de 2 883,22 euros TTC.

Dans un but de prévention des litiges, je recommande au fournisseur A de porter à la connaissance de ses clients, les paramètres permettant de déterminer précisément le montant des frais appliqués en cas de résiliation anticipée du contrat de fourniture.

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).

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

Le fournisseur A m'informera 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 : Le fournisseur A
Le distributeur Y