

Paris, le 17 juin 2019

N° de saisine : D2019-03129
(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 C. J'ai le plaisir de vous adresser ma recommandation de solution.

Vous avez souscrit le 6 mai 2016 l'offre « ... » gaz de C, prévoyant un prix du kWh HT fixe pendant 4 ans, uniquement révisable à la baisse.

La grille tarifaire en vigueur au 3 mai 2016 indiquait que le tarif « B1 » était de 0,035 euro HT/kWh.

Le tarif réglementé du gaz ayant baissé de 4,79% au cours de la deuxième année du contrat, vous contestez l'absence de répercussion de cette baisse sur le prix du gaz pour la troisième année.

Vous faites valoir que le fournisseur C vous a adressé un courrier le 6 avril 2018 annonçant qu'une baisse de prix du gaz sur l'année écoulée (-4,79%) génèrerait une baisse équivalente sur le prix pour l'année à venir, lequel est toutefois resté à 0,035 euro HT/kWh sur vos factures.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations du fournisseur C.

J'en conclus que l'information délivrée par le fournisseur C n'a pas été satisfaisante et que la baisse annoncée de 4,79% du tarif réglementée aurait dû vous être effectivement appliquée.

Vous trouverez ci-après le détail de mon analyse.

Le courrier de C du 6 avril 2018 laisse apparaître des informations contradictoires, évoquant une baisse du prix tout en le maintenant à 0,035 euro HT/kWh :

Nous arrivons à la date anniversaire de votre contrat et nous avons le plaisir de vous annoncer que le tarif réglementé du gaz naturel (hors taxes et contributions fixées par les pouvoirs publics) a baissé de 4,79 % sur l'année écoulée !

Grâce à votre fidélité et conformément à votre contrat, nous sommes heureux de vous informer que cette baisse du tarif réglementé génère une baisse équivalente sur le prix du gaz de votre contrat. Votre nouveau prix pour l'année à venir sera de 0,03500 euro/kWh hors taxes et contributions.

Pendant la médiation, le fournisseur C a dans un premier temps indiqué qu'il procéderait à l'ajustement de vos factures, reconnaissant ainsi une erreur. Il est ensuite revenu sur ce point, confirmant le prix de 0,035 euro HT/kWh appliqué à votre facturation et évoquant une anomalie d'affichage sur le courrier du 6 avril 2018.

Il a expliqué dans ses observations complémentaires que le tarif réglementé du gaz ayant augmenté la 1^{ère} année de 13,43% puis diminué la 2^{ème} année de 4,79%, il était resté au-dessus des prix des TRV. Le prix à la signature, a donc continué à s'appliquer la 3^{ème} année.

Je comprends de l'analyse de votre fournisseur, dans l'hypothèse d'une hausse suivie d'une baisse des TRV, comme dans votre cas, que cette baisse ne serait prise en compte que si le niveau de prix des TRV devenait inférieur au prix de souscription.

Or, ce n'est pas ce que vous pouviez comprendre à la lecture des documents contractuels et commerciaux relatifs à l'offre « ... ». En effet, selon la fiche descriptive de l'offre sur le site internet de C, les conditions d'évolution du prix sont les suivantes :

- Prix du kWh HT du gaz naturel fixe la 1^{ère} année, indexé sur les tarifs réglementés en vigueur lors de la souscription ;
- Prix uniquement révisable à la baisse. Si le prix du gaz au tarif réglementé augmente, le prix du kWh HT du contrat reste fixe. Si le prix du kWh baisse, il est également revu à la baisse dans la limite globale de 7% du prix de la première année sur les trois années.

Je note que C mettait en avant sur votre contrat que le prix est « révisable à la baisse. Si le prix du gaz au tarif réglementé a baissé pendant l'année écoulée, vous bénéficiez automatiquement de cette baisse l'année suivante (dans la limite de 7% sur les 4 ans) ». De même, la grille tarifaire avançait que « Si le tarif réglementé du kWh HT baisse en année 2, votre prix HT baisse du même pourcentage en année 3 ».

L'information délivrée par le fournisseur C ne satisfait donc pas ici, de mon point de vue, à l'exigence d'une rédaction claire et compréhensible des clauses des contrats, telle qu'elle est imposée par l'article L.211-1 du Code de la consommation, ledit article ajoutant que ces clauses « s'interprètent en cas de doute dans le sens le plus favorable au consommateur ».

J'en déduis que la baisse annoncée de 4,79% du tarif réglementé aurait dû être effectivement appliquée et, d'après mes calculs, C devrait donc vous rembourser environ la somme de 30 euros TTC.¹

En outre, un dédommagement serait justifié pour compenser les désagréments résultant d'une information confuse.

Sachez par ailleurs que vous gardez, en tant que consommateur, la possibilité de changer de fournisseur à tout moment en application de l'article L. 224-14 du Code de la consommation.

Enfin, considérant que l'information délivrée par C était susceptible d'induire en erreur les consommateurs, je transmets une copie de cette recommandation à la Direction Générale de la Consommation de la Concurrence et de la Répression des Fraudes. (DGCCRF)

Je recommande au fournisseur C :

- de vous rembourser la somme de 30 euros TTC ;
- de vous accorder un dédommagement de 50 euros TTC pour les désagréments subis par ce litige et les réclamations que vous avez dû renouveler.

Dans un but de prévention des litiges, je recommande au fournisseur C de corriger l'information qui accompagne son « ... » afin de ne pas laisser croire aux consommateurs que toute diminution du tarif réglementé générerait une baisse équivalente sur le prix de l'année à venir, alors que celle-ci n'existe que lorsque la baisse permet de ramener le prix des TRV à un niveau inférieur à celui du prix de souscription.

¹ consommations facturées du 06/05/2017 au 05/05/2018 : 14 792 kWh ;
14 792 x (0,00588 – 4,79%) x 1,2 = 29,76 euros TTC

Vous êtes libre d'accepter ou de refuser les solutions proposées. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN.

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

Si vous les contestez, ou si le fournisseur C refuse de les mettre en œuvre, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice, dont l'issue pourra être différente.

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 : C ; DGCCRF