

Monsieur C. V.

Paris, le 31 août 2020

N° de saisine : **D2020-08180**

(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 d'électricité A. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution. Je vous remercie de votre compréhension pour le délai d'instruction de votre dossier qui a dépassé trois mois.

Vous reprochez au fournisseur A de ne pas vous autoriser à régler vos factures en espèces.

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

A a précisé que le règlement en espèces dans ses locaux avait été perturbé par la crise sanitaire. Il a également expliqué que le règlement par mandat-compte était en cours de mise en place, notamment avec l'ouverture d'un compte à la Banque Postale. En attendant, il a proposé de convenir d'un rendez-vous afin que vous puissiez régler vos factures en espèces. Ceci me semble permettre de résoudre amiablement votre litige.

Pour autant, l'article L.224-12 du Code de la consommation prévoit que « *le fournisseur d'électricité ou de gaz naturel est tenu d'offrir gratuitement à tous ses clients la possibilité de payer ses factures par mandat compte* ». Visiblement, il n'a toujours pas mis en place cette disposition, alors même qu'elle existe depuis 2014. Elle aurait pourtant permis d'éviter le litige (les bureaux de poste étant restés ouverts durant le confinement et la crise sanitaire actuelle). J'ajoute que la solution alternative proposée de se déplacer dans ses locaux ne remplace en rien celle de mettre en place le paiement par mandat compte, plus pratique pour les consommateurs.

Aussi, dans un but de prévention des litiges, je recommande à A de mettre en place, sans délai, le paiement par mandat compte.

Les dispositions du Code de la consommation n'ayant pas été respectées, je transmets une copie de la présente à la DGCCRF.

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

L'OBLIGATION POUR UN FOURNISSEUR D'ENERGIE DE PROPOSER COMME MOYEN DE PAIEMENT LE MANDAT COMPTE : ARTICLE L.224-12 DU CODE DE LA CONSOMMATION

Vous souhaitez pouvoir régler vos factures directement en espèces à votre fournisseur A

Dans un premier temps, A a indiqué dans le cadre de la médiation qu'il n'était pas possible que vous vous rendiez directement dans ses locaux car les équipes d'A étaient actuellement en télétravail en raison de la pandémie de Covid-19, jusqu'à septembre prochain.

A a donc indiqué que vous pouviez régler vos factures par le biais du mandat compte en vous rendant dans un bureau de Poste conformément à l'article 11.1 de ses Conditions Générales de Vente. Ce mode de paiement permet de transférer des fonds remis en espèces sur un autre compte.

Toutefois, A, qui propose le mandat compte comme moyen de paiement, a reconnu dans le cadre de la médiation qu'il ne disposait pas d'un compte bancaire à la Banque postale. Aussi, il n'est pas possible d'envoyer des espèces à A par le biais du mandat compte.

L'ancien article L.121-91-1 du code de la consommation, issu de la loi n°2014-344 du 17 mars 2014, et qui a été repris par l'article L.224-12 du code de la consommation, lui-même créé par l'ordonnance du 14 mars 2016 n°2016-301, précise que « *le fournisseur d'électricité ou de gaz naturel est tenu d'offrir gratuitement à tous ses clients la possibilité de payer ses factures par mandat compte* ».

En l'état, A ne respecte pas l'article L.224-12 du code de la consommation. Il convient d'ailleurs de rappeler que ces dispositions avaient vocation à permettre à tout consommateur de régler ses factures en espèces, notamment ceux rencontrant des difficultés de paiement. En outre, il est plus pratique pour les consommateurs ne résidant pas à proximité d'un local dans lequel ils peuvent régler leurs factures. J'ajoute enfin que les bureaux de la Poste sont restés accessibles en cette période de crise sanitaire.

A est un fournisseur national d'électricité : il est tenu de pouvoir offrir ce mode de paiement à ses clients, d'autant que l'article du code de la consommation date de mars 2016. Cela fait donc plus de 4 ans qu'A ne met pas en place ce moyen de paiement bien qu'il soit indiqué comme tel dans ses Conditions Générales de Vente.

LA MISE EN CONFORMITE D'A AVEC L'ARTICLE L.224-12 DU CODE DE LA CONSOMMATION

A doit se mettre en conformité avec l'article L.224-12 du code de la consommation en proposant le paiement par mandat compte.

Comme A n'est pas en mesure pour le moment de proposer ce moyen de paiement, il a proposé que vous régliez vos factures en espèces directement à son siège social à Paris. Ses locaux se situent au XXX.

A a demandé à ce vous précisiez vos disponibilités futures pour convenir d'un rendez-vous dans ses locaux avec une personne de leur service comptable, qui sera exceptionnellement présente. Ceci me semble aller dans le bon sens, bien qu'il ne s'agisse que d'une solution alternative temporaire.

Vous avez dû effectuer plusieurs démarches pour pouvoir régler vos factures en espèces alors que cela est un droit, comme vous l'avez indiqué. A ce titre, j'estime qu'A devrait vous accorder un dédommagement.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur A de vous accorder un dédommagement de 25 euros TTC.

Je vous invite à indiquer vos disponibilités à A pour pouvoir vous rendre dans ses locaux afin de régler vos factures.

Dans un but de prévention des litiges, je recommande à A de mettre en place, sans délai, le paiement par mandat compte.
--

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, 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

Copie : A
DDPP de Paris