

SCEA L.  
Madame A.L. B.

Paris, le 21 décembre 2020

N°de saisine : **D2020-16055**  
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui vous oppose aux fournisseurs A et B ainsi qu'au distributeur Y concernant votre facturation d'électricité, dans le cadre de votre activité de culture de céréales. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Dans le cadre d'un changement de fournisseur du 28 octobre 2019, vous avez résilié votre contrat auprès du fournisseur A au profit du fournisseur B.

Vous contestez la facturation de pénalités de résiliation \*anticipée, d'un montant de 616 euros, au motif que lors du changement de fournisseur, votre contrat auprès du fournisseur A était arrivé à échéance. Vous sollicitez leur annulation.

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

**Votre contrat auprès du fournisseur A a été résilié à la suite d'un changement de fournisseur le 28 octobre 2019, avant son échéance fixée au 25 octobre 2020.**

**Les conditions particulières de vente (CPV) du fournisseur A prévoient qu'il appartient au client de solliciter la résiliation de son contrat par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception a minima quarante-cinq jours avant la date anniversaire du contrat.**

**Or, ce formalisme n'a pas été respecté par vos soins.**

**Par ailleurs, les CPV du fournisseur A, vous incitent également à vérifier la date de fin de contrat vous liant à votre fournisseur ainsi que l'existence ou non de frais en cas de résiliation avant la date de fin d'engagement. Ces mentions figurent toutefois en petits caractères et ne sont pas aisément lisibles.**

**En revanche, votre contrat a été souscrit dans le cadre d'un démarchage en février 2019. Le commercial avait donc la possibilité plusieurs mois avant votre changement d'offre de vérifier votre date de fin d'engagement ainsi que la nature du contrat souscrit renouvelable par tacite reconduction. J'estime que son devoir de conseil à votre égard n'a pas été satisfait.**

**De plus, l'information figurant sur votre contrat auprès du fournisseur A selon laquelle votre offre est sans engagement prête à confusion, dans la mesure où votre contrat vous engage sur une durée d'un an tacitement reconduite chaque année. Ces éléments me conduisent à solliciter un dédommagement auprès des opérateurs.**

## LES FAITS

En octobre 2015, à effet au 1<sup>er</sup> novembre 2015, vous avez souscrit un contrat de fourniture d'électricité auprès du fournisseur A, reconduit tacitement par période d'un an. Cette information est d'ailleurs précisée sur votre contrat :

Avec le Contrat électricité reconductible du fournisseur A  
\*vous profitez d'une offre sans engagement, renouvelé chaque année par tacite reconduction

Votre contrat est ainsi renouvelé tous les ans pour une année de manière automatique.

Le 28 octobre 2018, il a été reconduit jusqu'au 27 octobre 2019 comme en attestent les éléments figurant, par exemple, sur la facture du 12 octobre 2019 :

Souscrit depuis le 01/11/2015  
Venant à échéance le 27/10/2019

Votre contrat a été automatiquement reconduit par le fournisseur A à son échéance le 27 octobre 2019. La date d'échéance est précisée sur votre facture de novembre 2019 :

Souscrit depuis le 01/11/2015  
Venant à échéance le 25/10/2020

En effet, L'article 8.2 des conditions particulières de vente (CPV) du fournisseur A signées par vos soins, prévoit la possibilité de résilier le contrat, sans frais de résiliation anticipée, dans les deux cas suivants :

- par l'une ou l'autre des Parties, à chaque date anniversaire, par lettre recommandée avec accusé de réception moyennant le respect d'un préavis minimum de quarante-cinq (45) jours calendaires avant la date anniversaire de la prise d'effet du Contrat. Dans ce cas, la résiliation prendra effet à la date anniversaire du Contrat.
- par le Client, à chaque évolution de prix, par lettre recommandée avec accusé de réception moyennant le respect d'un préavis minimum de trente (30) jours calendaires avant une évolution de prix telle que définie à l'article 5.2 du Contrat. Dans ce cas, la résiliation prendra effet à la date de l'évolution de prix initialement prévue.

En cas de non-respect de ce formalisme, « [...] toute résiliation du Contrat par le Client constitue une faute du Client, laquelle donnera lieu au paiement par le Client d'une pénalité forfaitaire destinée à couvrir le préjudice subi par le fournisseur A au jour de la résiliation effective [...] ».

La date du 25 octobre a pu vous faire croire que votre contrat avait été renouvelé de manière anticipée. En réalité cette erreur de date est sans conséquence sur votre litige. En l'absence de courrier de préavis, 45 jours avant son échéance, votre contrat a été renouvelé.

En conséquence, conformément aux conditions générales de vente, des frais de résiliation anticipée de 616 euros ont été facturés par le fournisseur A et mis à votre charge par la facture du 25 novembre 2019, d'un montant de 539,32 euros TTC.

## LES RESPONSABILITÉS

### Les démarches qu'il vous revenait d'accomplir : le courrier de préavis

Afin d'éviter le renouvellement de votre contrat de fourniture d'électricité et conformément aux CPV, il vous appartenait d'adresser un courrier recommandé avec accusé de réception a minima quarante-cinq jours avant la date anniversaire du contrat.

Or, le fournisseur A n'a reçu aucune demande de résiliation de votre part puisqu'elle est consécutive à un changement de fournisseur. Dès lors, le formalisme imposé par les CPV n'a pas été respecté. Ceci relève de votre responsabilité bien que les éléments de ce litige montrent que cette responsabilité est partagée.

- **Le fournisseur A**

Votre contrat indique que vous aviez souscrit à une offre sans engagement.

Cependant, cette mention apparaît mensongère dans la mesure où votre contrat est renouvelé automatiquement à chaque date anniversaire, ce qui vous contraint à être engagée de nouveau pour une durée d'un an.

Il semblerait que cette information ait été déterminante dans votre volonté de souscrire un contrat de fourniture d'électricité auprès du fournisseur B dans la mesure où vous avez pu légitimement croire que vous étiez libre de tout engagement auprès du fournisseur A au 28 octobre 2019.

En ce sens, j'estime que le fournisseur A vous a induite en erreur et doit être tenu en partie responsable des conséquences du changement de fournisseur. A ce titre, il devrait prendre à sa charge une partie des pénalités de rupture anticipée facturées à hauteur de 30%, soit 184,80 euros. Ce montant inclut le dédommagement de 100 euros TTC proposé par le fournisseur dans le cadre de la médiation.

- **Le fournisseur B**

Le contrat auprès du fournisseur B a été souscrit à la suite d'un démarchage, le 25 février 2019 à effet au 28 octobre 2019 :

LE CLIENT, et le cas échéant, LE MANDATAIRE  
A : [redacted] Le: 25/02/2019  
Nom du représentant : [redacted]  
Titre du représentant : [redacted] Personne  
Signature : [signature]  
Date et signature abonnées

LIVRAISON ELECTRICITE  
Offre d'électricité  
Date de début de fourniture\*\* (JJ/MM/AAAA) 28/10/2019  
Date de fin de fourniture\*\* (JJ/MM/AAAA) 31/12/2022  
Durée contractuelle (en mois) : 39

Aussi, au moment de la conclusion de votre contrat auprès du fournisseur B, vous étiez engagée auprès du fournisseur A jusqu'au 27 octobre 2019. Vous pouviez donc légitimement croire qu'au 28 octobre 2019, vous étiez libre de tout engagement auprès du fournisseur A.

En revanche, je souhaite attirer votre attention sur le fait que les CPV du fournisseur B, signées par vos soins, vous incitent à vérifier la date de fin de contrat vous liant à votre fournisseur ainsi que l'existence ou non de frais de rupture anticipée en cas de résiliation avant le terme du contrat :

En cas d'acceptation, le Client s'engage à envoyer une copie des présentes Conditions Particulières et du Mandat de prélèvement SEPA paraphés et signés par e-mail ou par fax à son INTERLOCUTEUR COMMERCIAL (dont les coordonnées figurent au recto du document, dans l'encadré en haut à droite). En cas d'acceptation (TVA, TICGN, TCFE), renvoyer l'attestation le justifiant au Service Relation Client à l'adresse ou fax précisés au recto du document. Le Client déclare avoir eu connaissance de l'ensemble des informations précontractuelles conformément à la loi relative à la consommation du 17 mars 2014 n°2014-344 et s'engage à vérifier la date de fin du contrat qui le lie à son fournisseur actuel et les frais qui pourraient être facturés par celui-ci en cas de rupture anticipée de son contrat en cours. Par la signature des présentes, le Client (et, le cas échéant, le mandataire) déclare avoir pris connaissance et approuvé l'ensemble des éléments listés ci-dessous et les accepte :

Ces informations sont reproduites dans une taille de caractère difficilement lisible, au sein d'un bloc compact qui accentue les difficultés de lecture. Ces mentions ne satisfont pas aux exigences de clarté qui sont nécessaires pour alerter le consommateur sur l'existence de frais qui peuvent être importants.

Il appartenait en outre au commercial auprès duquel vous avez signé le contrat de fourniture pour le compte du fournisseur B de vérifier que vous ne vous exposiez pas à la facturation de frais de résiliation anticipée par le fournisseur A et de vérifier également votre date de fin d'engagement en consultant notamment votre contrat. A cet égard, en prévoyant une mise en service à la date du 28 octobre, le fournisseur B n'avait pour autant pas respecté totalement le cadre contractuel du contrat qui vous liait au fournisseur A puisqu'il aurait fallu y ajouter un courrier de préavis.

Le fournisseur B et ses commerciaux n'ignorent pas que les contrats souscrits par les professionnels sont généralement assortis de pénalités de résiliation anticipée et de clause de reconduction tacite.

Vous n'avez donc pas bénéficié d'une information de nature à vous rappeler la nécessité d'un courrier de préavis. Or, cette information était attendue de la part du commercial qui vous a démarché. Il était compréhensible que lui vous fassiez confiance, n'étant pas un spécialiste de la fourniture d'énergie.

Je considère en conséquence que le fournisseur B a manqué à son devoir de conseil et d'information à votre égard et doit être considéré comme en partie responsable de ce litige et devrait prendre à sa charge 40% des frais de résiliation anticipée, soit 246,40 euros.

A toutes fins utiles, je rappelle au fournisseur B que la loi Chatel et l'article L.215-1 du Code de la consommation ne s'appliquent pas aux relations entre professionnels.

- **Le montant facturé**

En cas de non-respect du formalisme imposé par les CPV du fournisseur A concernant la résiliation du contrat, le fournisseur A facture à son client une pénalité de rupture anticipée « *d'un montant de 56,00 euros par mois restant à courir jusqu'à l'échéance de la période contractuelle* ».

Vous concernant, votre contrat a été résilié le 28 octobre 2019, soit douze mois avant son échéance, fixée au 25 octobre 2020.

Ainsi, d'après mes calculs, le fournisseur A était fondé à vous facturer 672 euros (12 x 56) au titre des frais de rupture anticipée. Or, vous avez été facturée de 616 euros. Il semblerait donc qu'il ait minoré d'un mois la durée restant à courir jusqu'au terme de votre contrat, ce qui vous est favorable.

**Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur A de vous accorder un abattement de 30% sur les frais de résiliation anticipée, soit 184,80 euros incluant les 100 euros proposés.**

**Je recommande au fournisseur B de vous accorder un dédommagement de 246,40 euros correspondant à 40% des frais de résiliation anticipée facturés par le fournisseur A.**

**Je recommande au fournisseur A de ne pas indiquer sur ses conditions particulières de vente une « offre sans engagement » lorsque le contrat lie le consommateur pour une durée d'engagement quelle qu'elle soit.**

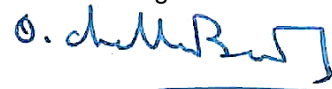
Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que vous acceptez la solution proposée.

Je demande au fournisseur A et au fournisseur B de m'informer dans le délai d'un mois des suites qui auront été données à cette recommandation.

Si vous demeurez insatisfaite de l'issue de cette médiation, ou si A et/ou B refuse(nt) 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 (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, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.



Olivier Challan Belval  
Médiateur national de l'énergie

Copie : A  
B  
Y