

Madame B

Paris, le 29 mars 2024

N°de dossier : **D2023-20809**
(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 oppose votre société A, au fournisseur B, concernant la facturation d'indemnités de résiliation anticipée prévue par votre contrat de fourniture de gaz naturel. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Votre société (activité de carrossier) était titulaire, avec le fournisseur B (ex fournisseur C), depuis le 7 juin 2022, d'un contrat de fourniture de gaz naturel à prix fixe garanti sur une durée de deux ans, soit jusqu'au 1^{er} juillet 2024.

Vous contestez la facture de résiliation du 31 mars 2023, d'un montant de 16 052,91 euros TTC, dont 9 845,10 euros facturés au titre d'indemnités de résiliation anticipée (IRA). Vous considérez que votre société n'était pas soumise à la facturation de tels frais, votre contrat de fourniture de gaz incluant une clause de non-engagement de consommation. Vous indiquez également que les modalités de calcul du montant des IRA ont évolué en cours de contrat sans que le fournisseur ne vous en ait alertée, alors que c'est une condition essentielle du contrat. Vous sollicitez, à ce titre, l'annulation de ces frais.

Après avoir analysé votre dossier ainsi que les observations du fournisseur B, mes conclusions sont les suivantes :

Vous avez résilié votre contrat auprès du fournisseur B seize mois avant son terme, fixé au 1^{er} juillet 2024. Conformément aux conditions générales de vente (CGV) de votre contrat, des frais de résiliation anticipée ont été facturés. S'agissant d'une stipulation autorisée pour un contrat conclu à titre professionnel, je ne peux en remettre en cause le principe.

Cependant, les CGV du fournisseur B ont évolué en décembre 2022 avec notamment l'ajout d'une clause prévoyant que les IRA seraient désormais calculées en fonction des prix de marché du gaz au jour de la résiliation, c'est-à-dire une fois l'énergie revendue par le fournisseur sur le marché. Il devenait donc impossible pour vous d'en déterminer le montant avant votre résiliation et ne pouvait donc vous permettre de choisir, en connaissance de cause, s'il était opportun ou non de changer de fournisseur de gaz.

Aussi, j'estime que cette nouvelle clause vous est inopposable pour ce qui concerne la référence à la clause, et que le fournisseur B devrait vous accorder un dédommagement équivalent à l'écart entre le montant des IRA facturées et celui calculé sans l'application de la clause litigieuse.

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

Ainsi que le prévoient les dispositions de l'article L. 442-2 du code de l'énergie, l'interdiction d'appliquer des indemnités au titre de la résiliation d'un contrat lors d'un changement de fournisseur ne concerne pas les contrats souscrits par des consommateurs finals non-domestiques.

L'hypothèse d'une résiliation anticipée est prévue à l'article 10.4 des conditions générales de vente (CGV) applicables à votre contrat. Or, vous avez résilié votre contrat avec le fournisseur B près de seize mois avant son échéance, ce qui rendait applicables des frais de résiliation anticipée.

Cependant, l'article 10.4 des CGV a fait l'objet d'une modification le 15 décembre 2022, avec une entrée en application le 15 janvier 2023, soit plus d'un mois avant la résiliation de votre contrat.

Le fournisseur B a justifié vous avoir transmis un courriel vous informant de la modification de ses conditions générales de vente, le 15 décembre 2022 (voir preuve d'envoi en annexe), pour une entrée en vigueur au 15 janvier 2023, respectant les dispositions de l'article 15.1 des conditions générales de vente jusqu'alors applicable¹. Je constate cependant qu'aucune information complémentaire, insistant sur les modifications apportées à partir du 15 janvier 2023 sur le mode des calculs des IRA, ne vous a été délivrée.

Cette nouvelle clause déterminait de nouvelles modalités de calcul du montant des IRA en fonction du prix de revente du gaz naturel sur le marché, ce qui rendait le calcul du montant facturé impossible avant l'émission de la facture dédiée.

Ce montant n'est donc ni déterminé ni déterminable et j'estime qu'il n'est pas équitable de vous faire supporter un montant calculé sur ce principe.

Aussi, je considère que l'évolution des CGV, effective au 15 janvier 2023, pour ce qui concerne la clause ne vous est pas opposable et que le fournisseur B devrait appliquer des frais de résiliation sans le complément au titre des prix de revente sur le marché du gaz.

Il ressort de ces modalités de calcul un écart de 8387,84 euros HTVA que le fournisseur devrait vous rembourser.

Vous avez indiqué, lors de votre réclamation, contester la facturation des indemnités de résiliation anticipée, au motif que votre contrat faisait apparaître une clause de non-engagement de consommation.

Or, le principe des IRA est déterminé à partir d'une durée d'engagement et d'une consommation annuelle de référence, sans lien avec des engagements de quantités de consommations dont il peut résulter par ailleurs des mécanismes de pénalités distincts des IRA.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur B :

- **d'annuler 8 387 euros facturés au titre des IRA ;**
- **de mettre en place, si cela est nécessaire, un plan d'apurement, adapté à vos capacités de remboursement, afin de vous permettre de régler le solde restant dû.**

Enfin, je vous recommande de vous acquitter de votre dette, selon les modalités convenues avec le fournisseur B.

Sur un plan plus général, je recommande à l'ensemble des fournisseurs d'électricité et de gaz naturel, et en particulier au fournisseur B de prévoir des modalités de calcul des indemnités de résiliation anticipée, transparentes et compréhensibles, permettant au consommateur d'en déterminer le montant à tout moment, afin qu'il puisse choisir de changer de fournisseur en connaissance de cause.

Je recommande également au fournisseur B de se conformer à une pratique que j'ai déjà recommandée à l'ensemble des fournisseurs consistant à insérer dans les conditions particulières de vente applicables aux clients professionnels, une mention spécifique et explicite, rappelant l'existence et les modalités de calcul des frais facturés si le contrat est résilié avant son terme ; cette information doit être accompagnée d'une illustration chiffrée de nature à permettre au client d'évaluer le montant des frais de résiliation auxquels il s'expose en cas de résiliation anticipé de son contrat.

La solution ci-dessus met un terme à cette médiation. Vous êtes libre de l'accepter ou de la refuser. 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 l'acceptez.

Je demande 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 le fournisseur B refuse 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