

Monsieur A

Paris, le 19 novembre 2024

N°de dossier : **D2024-09364**
(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 distributeur A. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous m'avez indiqué que l'alimentation électrique de votre logement a subi des variations de tension importantes le 27 septembre 2022, vers 20h30. Vous avez décidé de couper votre installation électrique lorsque vous avez remarqué que l'une de vos machines à laver commençait à prendre feu. Vous précisez que vous disposez également d'une activité d'hôte et que le gîte était occupé à ce moment-là. A la suite de cet évènement vous déplorez des dommages sur de nombreux équipements.

Vous précisez que cette situation vous a contraint à souscrire un prêt de 20 000 euros pour effectuer une partie des travaux pour vous permettre de vivre dans votre maison et continuer votre activité professionnelle de gîte. Aussi, vous demandez une prise en charge des frais et intérêts.

Les dommages ont été évalués par le cabinet d'expertise B, mandaté par votre compagnie d'assurance la MAIF, à 24 824,85 euros TTC. De votre côté, vous avez évalué vos dommages à 28 744,24 euros TTC, comprenant également les intérêts et frais de dossier pour la souscription de votre prêt.

Vous avez été indemnisé par votre compagnie d'assurance à hauteur de 11 507,46 euros TTC (quittance subrogatoire signée), une somme que vous jugez insuffisante pour réparer votre préjudice.

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

Le distributeur A ne conteste pas que l'incident du 27 septembre 2022 ait provoqué des dégâts sur vos équipements électriques et a accepté le principe d'une indemnisation.

Toutefois afin de résoudre le désaccord sur les montants évalués, je lui recommande de revoir sa proposition d'indemnisation sur la base de mon évaluation, conformément au principe de réparation intégrale du préjudice.

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

Le distributeur A a reconnu qu'une rupture de neutre est survenue sur le réseau desservant votre logement 27 septembre 2022, ce qui aurait généré une surtension et causé des dommages sur vos équipements. Il a

accepté de vous verser une indemnisation en réparation du préjudice causé par cet incident, reconnaissant ainsi sa responsabilité.

Mon analyse ne porte donc que sur l'évaluation des dommages.

Ceux-ci ont été établis lors de la réunion d'expertise organisée par le cabinet B, mandaté par la MAIF, le 30 novembre 2022. Le distributeur A a été dûment convoqué à cette réunion mais n'y a pas assisté. Il a réalisé sa propre contre-expertise sans se rendre à votre domicile.

Le principe de la réparation intégrale du préjudice, dégagé par la jurisprudence, que je retiens en médiation pour évaluer une indemnisation, implique de replacer le consommateur dans une situation identique à celle précédant l'incident.

Afin d'effectuer ma propre évaluation, je prends en compte plusieurs éléments, dont le caractère réparable ou non des équipements endommagés et la possibilité de procéder facilement ou non à un remplacement sur le marché de l'occasion. En application de la jurisprudence, à défaut de marché d'occasion permettant de retrouver les mêmes équipements (à caractéristiques similaires en termes de performance et d'ancienneté), le consommateur est en droit d'obtenir le remplacement de ses équipements en valeur de rachat à neuf, sans déduction d'un coefficient de vétusté.

Si le distributeur A conteste l'évaluation des dommages, il lui appartient de transmettre des devis contradictoires.

Pour plus de clarté, j'ai détaillé mon évaluation des dommages dans le tableau que vous trouverez ci-joint en annexe.

Mon évaluation diffère de celle proposée par le distributeur A pour plusieurs raisons.

Une expertise a déjà été réalisée par un expert mandaté par votre compagnie d'assurance qui s'est rendu à votre domicile pour constater les pertes et évaluer les dommages.

De son côté, le distributeur A a réalisé son évaluation sur la base du rapport d'expertise du cabinet B, sans se rendre sur place ni justifier les sommes retenues pour la majorité des équipements.

Je relève que plusieurs de vos appareils étaient récents au moment de l'incident (parfois seulement quelques mois), ce qui justifie la demande de prise en charge en valeur à neuf. Par ailleurs, vous avez cherché à réparer vos équipements lorsque cela était possible, ce qui se justifie par des considérations d'ordre écologiques que je ne saurais vous reprocher. Concernant le « petit matériel » (cafetière, imprimante, adaptateur, chargeurs...), les sommes évaluées par l'expert ont été estimées sur la base des factures communiquées et de recherches internet pour des biens équivalents.

S'agissant des intérêts et frais de dossier concernant votre emprunt dont vous demandez au distributeur A le remboursement vous indiquez que vous vous êtes retrouvés dans l'obligation de souscrire ce prêt à hauteur de 20 000 euros afin d'effectuer des réparations et remplacements, au plus vite pour vos besoins quotidiens mais également pour votre activité de gîte que vous souhaitiez maintenir afin de limiter le préjudice. Compte tenu de ces éléments, et dans le cas où le distributeur accepterait l'évaluation retenue dans le cadre de cette médiation, je considère que son versement vous permettra de rembourser votre prêt par anticipation, ce qui devrait diminuer le coût des intérêts. Aussi, le montant des intérêts devra être précisé ultérieurement.

Aussi, j'évalue les dommages totaux à 26 423,34 euros TTC, soit 24 320,78 euros TTC déduction faite des 2 102,56 euros d'intérêts et frais de dossier. Au vu du montant qui a été versé par la MAIF (11 507,46 euros TTC), le distributeur A devrait vous verser le solde de 12 813,32 euros TTC (24 320,78 – 11 507,46), le coût des intérêts devant être recalculé en conséquence.

Vous ajoutez que le stress généré par cet incident vous a causé de nombreux désagréments, ce qui peut se comprendre. Aussi, je pense que le distributeur A devrait indemniser vous indemniser pour les désagréments causés par l'indisponibilité de vos appareils pour votre usage personnel et votre activité de gîte, ainsi que pour les nombreuses démarches entreprises pour remplacer vos équipements.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au distributeur A de vous accorder :

- **un dédommagement de 12 813,32 euros TTC pour les dommages matériels ;**
- **un dédommagement au titre des intérêts du prêt sur la base des justificatifs que vous transmettez.**
- **un dédommagement de 400 euros TTC pour les désagréments subis.**

La solution ci-dessus proposée 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 distributeur A de m'informer dans le délai d'un mois des suites qui auront été données à cette recommandation.

A défaut d'accepter la solution recommandée, ou si le distributeur A 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, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.



Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie