

Monsieur P

Paris, le 16 décembre 2024

N°de dossier : **D2024-13817**  
(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 exposé que, dans la nuit du 5 février 2024, à 1 h du matin, vous avez été réveillé par une fumée âcre, des bruits intenses provenant du tableau électrique, et des lampes clignotantes alors que les interrupteurs étaient éteints. Le disjoncteur de branchement, censé protéger votre installation, a dysfonctionné et a laissé passer une tension de 400 volts au lieu des 230 volts habituels. Vous avez dû intervenir manuellement pour couper l'électricité et prévenir des dommages supplémentaires.

Vous avez fait appel à votre électricien qui, après inspection, a confirmé la surtension. L'après-midi même, un technicien du distributeur A a remplacé le disjoncteur incriminé, reconnaissant sa défaillance. Cet incident a causé des dommages à plusieurs de vos appareils domestiques (un réfrigérateur, une cafetière et un radiateur électrique), pour lesquels vous avez dû engager des frais de remplacement ou de réparation. Vous estimez le préjudice matériel à un total de 1 410,20 euros, incluant 843,20 euros pour vos appareils endommagés et 567 euros pour un voyage que vous avez dû annuler.

Vous contestez la position du distributeur A qui refuse de prendre en charge les frais liés au voyage annulé et ne rembourse pas certains appareils malgré la transmission des justificatifs nécessaires. Vous faites valoir que la défaillance du disjoncteur, propriété du distributeur A et plombé et est sous sa responsabilité. Il est à l'origine de la surtension et des préjudices subis. Vous insistez sur le caractère dangereux de la situation, ayant mis votre sécurité et celle de votre foyer en péril, ce qui justifie votre impossibilité de quitter votre domicile ce jour-là.

Vous demandez au distributeur A le remboursement complet des préjudices matériels et immatériels, incluant les frais pour vos appareils endommagés, les coûts du voyage annulé, ainsi que la reconnaissance des troubles de jouissance et du stress causé par cet événement.

Vous avez précédemment contacté votre assureur, qui a refusé de vous indemniser pour vos appareils en raison de l'absence de garantie pour les dommages aux équipements âgés de plus de dix ans.

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

**La surtension électrique survenue le 5 février 2024 résulte d'une rupture de neutre au niveau du disjoncteur de branchement triphasé, dont la responsabilité incombe au distributeur A. Cette défaillance, potentiellement liée à un défaut de maintenance sur un équipement âgé de 26 ans, engage la responsabilité du distributeur.**

**Le distributeur A a partiellement reconnu sa responsabilité en acceptant de vous indemniser pour les dommages matériels causés aux appareils électriques. Cependant, j'estime que l'indemnisation proposée est insuffisante au regard du principe de réparation intégrale du préjudice. Les justificatifs que vous avez fournis démontrent que le montant nécessaire pour le remplacement et la réparation de ces équipements s'élève à 844,19 euros TTC.**

**Concernant le voyage annulé, vous avez dû privilégier la sécurisation de votre logement face à une situation dangereuse, rendant tout départ inconcevable. Les justificatifs transmis confirment une perte de 567 euros TTC, incluant des billets non remboursables et une réservation d'hôtel prépayée. Il est clair que la défaillance du disjoncteur est directement à l'origine de cette annulation. Par conséquent, j'estime que le distributeur A devrait prendre en charge l'intégralité des frais liés à cet incident.**

**Enfin, l'incident a entraîné des désagréments significatifs (stress lié aux risques pour votre sécurité, démarches pour la réparation des installations et le remplacement des équipements, annulation du voyage planifié et privation du réfrigérateur pendant deux mois) qui justifiaient que le distributeur A revoie à la hausse le dédommagement proposé.**

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

Dans ses observations, le distributeur A a indiqué que l'incident survenu le 5 février 2024, ayant conduit à une surtension dans votre installation, résulte d'une rupture de neutre au niveau du disjoncteur de branchement triphasé. Le distributeur A reconnaît sa responsabilité pour les dommages électriques provoqués par cet événement. Toutefois, il conteste l'étendue de vos demandes d'indemnisation.

Concernant les dommages matériels, le distributeur A propose une indemnisation limitée à la valeur de remplacement à l'identique au jour du sinistre, en tenant compte de l'ancienneté et des caractéristiques des biens endommagés. Le distributeur A propose un montant total de 635,20 euros pour le radiateur, le réfrigérateur et la machine à café. Le distributeur A justifie cette proposition en rappelant que la réparation intégrale du préjudice exclut tout enrichissement pour la victime.

S'agissant de votre demande de remboursement des frais de voyage annulé, le distributeur A refuse de l'indemniser, se référant à l'article 1231-3 du Code civil et des jurisprudences, et affirmant que seuls les dommages prévisibles et liés directement à l'exécution du contrat peuvent donner lieu à indemnisation. Le distributeur A avance que ce type de préjudice n'était ni prévu ni prévisible lors de la souscription de votre contrat de fourniture d'énergie. Selon le distributeur A, le maintien de votre voyage était possible si vous aviez contacté son service de dépannage dès la constatation de la surtension, ce qui n'a été fait que plusieurs heures après l'incident. En effet, l'incident s'est produit dans la nuit du 4 au 5 février 2024 à 1h du matin, mais vous avez appelé le Centre d'Appel Dépannage vers 12h20, soit trois heures après le départ de votre vol. Le distributeur A ajoute que vous auriez pu déléguer la gestion de l'intervention à un tiers pour prendre votre vol.

Enfin, le distributeur A propose un geste commercial supplémentaire de 100 euros en reconnaissance du désagrément causé et de la durée de traitement de votre dossier.

En réponse, vous avez indiqué que vous contestiez l'argument selon lequel il aurait été possible d'appeler le distributeur A à 2h du matin pour permettre une intervention et une réparation avant votre départ à 6h30. Vous soulignez que le distributeur A ne s'engage nulle part, à votre connaissance, à intervenir et réparer dans un délai de 4h30 en pleine nuit. Le seul délai mentionné sur internet est de 24 heures pour une intervention en cas d'intempéries, et non pour une réparation. De plus, vous précisez que le courant n'était pas coupé après la défaillance du disjoncteur, mais qu'il débitait 400V dans votre appartement. Pour des personnes non-électriciennes, rien n'indiquait l'origine de la panne. Le disjoncteur ne se coupant pas, cela laissait supposer un problème en aval, ce qui est d'ailleurs dangereux. Vous avez donc logiquement fait réaliser un diagnostic par un électricien avant de contacter le distributeur A, ce qui vous a empêché de prendre l'avion pour ce voyage planifié de longue date.

En ce qui concerne l'argument selon lequel vous auriez dû partir et déléguer la gestion à des proches ou à un électricien, vous le jugez irréaliste et irresponsable. Vous n'alliez pas quitter votre logement enfumé,

risquant un incendie ou une électrocution pour quiconque serait intervenu, sans chauffage ni lumière en février, et sans connaître la source exacte du problème.

Sur la question de la prévisibilité par le distributeur A, vous mentionnez que le disjoncteur, installé dans votre appartement depuis 26 ans, n'a fait l'objet d'aucun contrôle, entretien ou remplacement planifié. Vous estimez donc que la défaillance n'est pas une surprise imprévisible, mais bien une conséquence du choix de gestion du distributeur A, qui doit en assumer les conséquences. Vous demandez le remboursement de votre voyage annulé, soit 567 euros après déduction du remboursement partiel de la compagnie aérienne.

Concernant l'évaluation des biens endommagés, vous notez que le distributeur A propose un remplacement du réfrigérateur basé sur un modèle à 299 euros (prix promotionnel). Cependant, votre réfrigérateur, acheté à 863,56 euros, a été remplacé par nécessité par un modèle coûtant 499 euros. Vous demandez que ce montant soit pris en compte. Au total, vous réclamez 843,20 euros pour vos appareils endommagés.

Enfin, vous soulignez le stress et les impacts humains de ce sinistre, aggravés par les délais et la gestion contentieuse du distributeur A, pour un événement dont vous ne vous sentez aucunement responsable.

**Ces éléments appellent de ma part les remarques suivantes.**

## **LA SURTENSION**

Conformément à l'article L.322-8 du code de l'énergie, le distributeur A doit assurer l'entretien et la maintenance du réseau public de distribution. L'article R.323-33 du même code dispose que les ouvrages du réseau public de distribution et toutes les installations qui en dépendent doivent être exploités dans des conditions garantissant leur bon fonctionnement, leurs performances et leur sécurité. Cette obligation implique une maintenance préventive suffisante pour éviter les défauts ou défaillances dans le fonctionnement du réseau. De plus, le distributeur A ne peut invoquer de clause contractuelle pour limiter le droit à réparation du préjudice subi par le consommateur en cas de non-respect de ses obligations, conformément à l'article R.212-1 du code de la consommation.

Le distributeur A a reconnu qu'une rupture de neutre est intervenue le 5 février 2024, au niveau du disjoncteur sur le branchement individuel triphasé alimentant votre installation, ce qui a causé une surtension.

Cette défaillance du matériel exploité par le distributeur pourrait indiquer une maintenance possiblement insuffisante d'un équipement âgé de 26 ans, n'ayant pas permis de détecter le problème à temps, et engageant sa responsabilité.

## **LES APPAREILS ENDOMMAGES**

Le distributeur A accepté de vous verser une indemnisation en réparation des dommages causés au radiateur, au réfrigérateur et à la machine à café, reconnaissant ainsi sa responsabilité.

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

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.

## LE VOYAGE ANNULE

Concernant le voyage annulé, vous m'avez transmis les éléments de preuve suivants :

- Billets d'avion de la compagnie aérienne aller (départ le 5 février à 9h15) et retour (8 février) Paris-Munich, pour deux personnes à votre nom, d'un montant total de 215,44 euros TTC (2 x 51,94 € + 2 x 55,78 €). Vous avez précisé qu'il s'agissait de billets non remboursables dans un délai aussi court. Vous les avez payés, mais vous n'avez pas pu vous présenter à l'embarquement, dont la limite était fixée à 8h45, car à ce moment-là, votre appartement était rempli de fumée, et votre électricien n'a pu intervenir qu'en début d'après-midi. Comme vous l'avez déjà mentionné, il était hors de question de quitter votre appartement dans de telles conditions. Vous avez dû rester à Suresnes pour sécuriser votre logement et trouver des solutions aux dommages subis ;
- Un courriel de confirmation de réservation du groupe B à votre nom pour 2 nuits, pour 2 personnes, du 5 au 7 février 2024, d'un montant total de 187,60 euros, précisant « non flex rate » (tarif non flexible) , qui ne permet ni annulation ni remboursement ;
- Un courriel de la responsable des réservations de l'hôtel confirmant que votre réservation du 5 au 8 février 2024 n'a pas été utilisée et a été facturée comme No Show de leur part. Il s'agissait d'une réservation « Non flex rate » (tarif non flexible), comme indiqué sur le document

transmis, qui ne permet ni annulation ni remboursement. L'hôtel stipule clairement que, dans le cas d'une réservation prépayée avant le séjour, aucun remboursement n'est possible. ;

- Deux billets de concert pour le 5 février à 20h00, pour un montant total de 137,20 euros TTC (2 x 68,60 €) ;
- Deux tickets pour une exposition le 6 février 2024, d'un montant total de 32 euros (2 x 16 €), précisant que les tickets ne peuvent être ni retournés ni échangés ;
- Une attestation de Monsieur G, qui devait voyager avec vous : « *Je soussigné Monsieur G déclare sur l'honneur que nous devons ma femme et moi, effectuer un voyage avec Mr et Mme P. Ils ne se sont pas présentés sur le vol XXXX du 5/2/2024 de 09h15 pour lequel nous les attendions. Evidemment ils n'étaient pas présents à l'hôtel préalablement réservé. En dépit de ma demande sur place aucun remboursement n'a pu être négocié s'agissant d'un tarif Non-flex prépayé qui exclu le remboursement dans ses conditions tarifaires. Je confirme évidemment qu'étant absents ils n'ont pas assisté au concert ni à l'exposition prépayés. Bien sur ils n'étaient pas présents sur le vol retour non remboursable également. L'ensemble de ces tarifs préférentiels exclut un remboursement. La présente pour valoir ce que de droit.* ».

Tout d'abord, il apparaît tout à fait compréhensible, pour des raisons évidentes de sécurité, que, face à la surtension survenue en pleine nuit, vous ayez sollicité un électricien avant de faire appel au service de dépannage du distributeur A. Cette démarche visait à sécuriser la situation et à écarter toute anomalie provenant de votre installation électrique intérieure. Il serait irréaliste d'envisager que vous partiez en voyage sans avoir réglé une situation aussi dangereuse.

Au surplus, la jurisprudence de la Cour de cassation<sup>1</sup> établit qu'en cas d'enchaînement de causes ayant conduit à un dommage, il convient d'identifier la cause première et déterminante. Cette cause, dont l'auteur doit être tenu pour seul responsable, est qualifiée de faute « sine qua non », c'est-à-dire une faute sans laquelle le préjudice ne se serait pas produit.

Il est clair que la défaillance du disjoncteur du distributeur A est la cause première et déterminante de l'annulation de votre voyage, comme le prouvent les justificatifs fournis. Par conséquent, le distributeur A devrait prendre en charge les frais liés à cet incident, à hauteur des 567 euros que vous réclamez.

## LES DESAGREMENTS

Par ailleurs, cet incident vous a causé des désagréments importants : outre les craintes légitimes pour votre sécurité, vous avez dû entreprendre des démarches pour faire contrôler l'installation électrique et être dépanné, ainsi que pour remplacer ou réparer vos équipements endommagés. De plus, vous avez été privé de réfrigérateur pendant deux mois et avez dû renoncer à un voyage que vous aviez soigneusement planifié. J'estime que le distributeur A devrait revoir à la hausse le dédommagement de 100 euros proposé pour les désagréments subis.

---

<sup>1</sup>Voir notamment : Cass. 2ème civ. 17 mai 1973, Gaz. Pal. 1974. 1. 71 ; Cass. 1ère civ. 17 février 1993, JCP. 1994.II. 22226 ; Cass. 2ème civ. 27 janvier 2000, Bull. civ. II, n°20 ; Cass. 2ème civ. 12 mai 2005, RTDciv. I, n°155 ; Cass. 3ème civ. 18 février 2016, n°14-26.464.

**Compte tenu de ces éléments, je recommande au distributeur A :**

- **de porter le dédommagement pour les équipements endommagés, de 635,20 euros TTC à 844,19 euros TTC ;**
- **de prendre en charge les frais liés au voyage annulé, pour un montant de 567 euros TTC ;**
- **de porter le dédommagement pour les désagréments subis de 100 euros TTC à 200 euros TTC.**

La solution ci-dessus proposée met un terme à cette médiation. Vous êtes libre de l'accepter ou de la refuser. Je vous invite à me faire connaître votre décision 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.

Si vous contestez la solution recommandée ou son défaut de mise en œuvre, 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