

Monsieur L

Paris, le 21 mars 2024

N°de dossier : **D2023-19241**  
(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 A concernant la facturation de vos consommations de gaz naturel. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous contestez la souscription d'un contrat de fourniture de gaz naturel auprès du fournisseur A. Le fournisseur A a indiqué que le 2 février 2022, vous aviez souscrit une offre de fourniture de gaz naturel « *Classique Gaz* » prévoyant une réduction de 11% sur le prix du kWh par rapport au tarif de référence (autodéterminé par le fournisseur A).

Vous m'avez saisi en indiquant :

*« J'ai reçu en mai ma facture de régularisation de la part du fournisseur A pour un montant de 2482.40 €. Je vis seul, dans un appartement de 60m<sup>2</sup> et le montant est excessivement cher. J'ai d'abord contacté la société par téléphone, la seule explication que j'ai eu est "Oui c'est à cause de l'inflation" J'ai donc envoyé plusieurs e-mails leur demandant des explications, ainsi que le contrat signé (car je n'ai pas souvenir d'avoir souscrit chez eux) mais les réponses sont vagues, sans réel argument ni même explications sur ce montant et ma consommation. »*

Pendant l'instruction de votre dossier en médiation, vous avez précisé que :

*« Le fournisseur A m'a contacté de nombreuses fois début 2022 pour du démarchage. Lors de leur dernier appel, je me suis légèrement énervé car je ne souhaitais pas souscrire de contrat chez eux. La souscription de ce contrat est donc un très grand mystère. Je n'ai absolument rien signé et n'ai pas absolument pas donné mon accord pour le prélèvement automatique sur mon compte bancaire. J'ai déjà réclamé plusieurs fois la preuve de ma souscription (signature ou autres) qui reste à ce jour sans réponse. »*

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

**A la suite de l'intervention de mes services le fournisseur A n'a pas été en capacité de prouver la souscription du contrat litigieux. En effet, le fournisseur A a seulement transmis une copie d'écran d'un logiciel de suivi des souscriptions, ainsi que celle de son « *parcours de souscription* ».**

**Le fournisseur A ne m'a pas transmis de copie du contrat signé, de sorte qu'au regard des dispositions du code civil relatives aux conditions de validité des contrats souscrits électroniquement, je ne peux considérer que le contrat litigieux a été valablement conclu.**

**Aussi, je considère qu'il devrait annuler l'ensemble de la consommation et des abonnements mis à votre charge entre le 2 février 2022, et le 23 juin 2023, date à laquelle vous avez mis un terme au contrat contesté, et vous rembourser les sommes prélevées sur votre compte bancaire.**

**Enfin, compte tenu de ces éléments, je signale cette affaire à la DGCCRF, via la DDPP de Paris au visa de l'article L. 224-6 du code de la consommation.**

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

Je rappelle que l'article L.224-6 du code de la consommation précise que : « *Le consommateur n'est engagé que par sa signature. [...]* »

Par ailleurs, l'article 1367 du code civil dispose que : « *La signature nécessaire à la perfection d'un acte juridique identifie son auteur. Elle manifeste son consentement aux obligations qui découlent de cet acte. Quand elle est apposée par un officier public, elle confère l'authenticité à l'acte.*

*Lorsqu'elle est électronique, elle consiste en l'usage d'un procédé fiable d'identification garantissant son lien avec l'acte auquel elle s'attache. La fiabilité de ce procédé est présumée, jusqu'à preuve contraire, lorsque la signature électronique est créée, l'identité du signataire assurée et l'intégrité de l'acte garantie, dans des conditions fixées par décret en Conseil d'Etat. »*

Mes services ont demandé au fournisseur A de transmettre une preuve selon laquelle le contrat litigieux avait été signé, en respect de ces dispositions, à savoir la mention d'un double clic sur le contrat.

Ce justificatif ne constitue cependant pas la preuve que vous avez effectivement double cliqué sur un lien en vue de signer le contrat. Si tel était le cas, une mention aurait automatiquement figuré sur le contrat, accompagnée de la date de la signature. Or le fournisseur A ne m'a pas transmis de copie du contrat signé.

Les éléments apportés par le fournisseur A ne constituent pas une preuve valable d'une signature au sens des dispositions de l'article L. 224-6 du code de la consommation, qui prévoient que le consommateur n'est engagé que par sa signature et de l'article 1367 du code civil lequel impose qu'il existe un lien entre la signature et le document auquel elle s'attache.

Aussi, en l'absence de tels justificatifs, il convient d'annuler le contrat.

**Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur A d'annuler le contrat de fourniture de gaz naturel souscrit le 21 avril 2022 et de vous rembourser les sommes prélevées à ce titre, soit 489,10 euros TTC.**

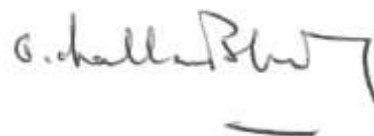
La solution ci-dessus proposée met un terme à cette médiation. Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que vous acceptez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

A défaut d'accepter la solution recommandée, ou si le fournisseur 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.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'O. Challan Belval', with a horizontal line underneath.

Olivier Challan Belval  
Médiateur national de l'énergie