

N° de saisine : S2009-0693 / CL

Date de la saisine : 5 janvier 2009

Recommandation n° 2010-356 / PG  
en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504

Consommateur: Mme L-C.  
Département : 94

Fournisseur(s) : X  
Energie : Gaz naturel

### L'examen de la saisine

A l'occasion d'un entretien téléphonique avec son fournisseur en 2008, Mme L-C. a appris que son tarif de gaz (« B2i ») était inadapté à son niveau de consommation. Elle a alors demandé et obtenu l'application du tarif adapté à ses usages, le tarif B1. Elle a par la suite contesté l'application du tarif B2i au lieu du tarif B1 entre 2003 et 2008 car il aurait été à l'origine d'un trop perçu en faveur de son fournisseur qu'elle estime à 132 euros environ. Mme L-C. en a demandé le remboursement au motif qu'elle n'avait pas « signé » de contrat pour sa fourniture de gaz.

La consommatrice a dénoncé en outre l'application de frais non justifiés pour vérification d'index (14,10 euros TTC) ainsi que pour « date de règlement choisi » à raison de 3,03 euros TTC par an depuis cinq ans, ainsi que l'absence d'indication d'index sur sa facture du 12 juin 2007 dont elle a contesté également le prix du kWh retenu.

Mme L-C. a adressé en ce sens plusieurs courriers de réclamation à son fournisseur entre septembre et novembre 2008.

Le fournisseur X a répondu aux réclamations de la consommatrice par différents courriers. Concernant la rectification des factures émises sur la base du tarif B2i, le fournisseur a rappelé l'article 4.3 de ses conditions générales de vente aux termes desquelles « *Il appartient au client de s'assurer de l'adéquation de son tarif à ses besoins. Le fournisseur s'engage à répondre à titre gracieux à toute demande du client qui souhaiterait disposer d'éléments d'information généraux pour s'assurer que son contrat est bien adapté à son mode de consommation (...). En cas d'adaptation tarifaire effectuée par le fournisseur, il n'y aura pas d'application rétroactive du nouveau tarif donnant lieu à remboursement du client* »

Toutefois, un dédommagement de 8,70 euros TTC, calculé sur la base du différentiel de prix constaté entre le 11 juin 2007 et le 28 mai 2008 (soit 1,74 euros TTC/an) a été offert à la consommatrice pour la dédommager des conséquences d'un tarif inadapté ces cinq dernières années.

En outre à titre de dédommagement global et en remboursement des « *frais de vérification du compteur* » et « *frais de date de prélèvement* » facturés à tort, le fournisseur a crédité la somme de 60 euros TTC sur sa facture de mai 2009. Par courrier du 1<sup>er</sup> juillet 2009, le fournisseur a de plus remboursé les frais de « *vérification d'index sans ITV* » pour un montant de 14,10 euros TTC. La consommatrice estime avoir obtenu satisfaction sur ces différents points mais considère que le dédommagement de 8,70 euros accordé au titre de l'inadaptation tarifaire n'est pas suffisant.

Le médiateur a interrogé le fournisseur X sur les procédures en vigueur pour prévenir les cas d'inadéquation du tarif applicable.

Le fournisseur a précisé qu'une étude tarifaire basée sur les caractéristiques du logement était réalisée au moment de la souscription et a ajouté que de façon générale lors des contacts avec le client la tarification et les usages doivent être contrôlés. Le fournisseur a précisé disposer de règles de calcul dans son système d'information lui permettant de contrôler la cohérence de la facturation. Lorsqu'une facture est bloquée (le fournisseur n'a pas précisé les conditions de blocage d'une facture), le client est contacté en fonction de la cause du blocage et le cas échéant une offre adaptée à la nouvelle consommation est proposée. Le fournisseur a rappelé ses conditions générales de vente citées plus haut.

Le fournisseur a précisé que son outil relatif aux études tarifaires avait été récemment amélioré pour prendre en compte des renseignements plus précis sur les usages des clients.

Au cours de l'examen de sa saisine, la consommatrice s'est plainte de l'absence d'information sur les modalités de calcul de sa facture de juillet 2009 et de n'avoir pas reçu de son fournisseur les explications demandées sur les coefficients de conversion appliqués à sa facture. Le médiateur n'a pas recueilli d'observations du fournisseur sur ces questions soumises au médiateur postérieurement à la saisine. Elles ne peuvent donc à ce stade être considérée comme recevables. Le médiateur rappelle qu'une information sur les coefficients de conversion peut être trouvée sur le site internet du distributeur A. ([www.A.fr](http://www.A.fr)) (sous l'onglet bibliothèque). Toutefois, cette information ne renseigne pas précisément les consommateurs sur le coefficient de conversion applicable à leur facture. Le médiateur a déjà recommandé au distributeur de faire évoluer son système d'information pour diffuser une information plus précise sur les coefficients de conversion (cf. *Recommandation n°2008-016*).

### Les conclusions du médiateur

Ce litige a pour origine une demande de remboursement faisant suite à l'application d'un tarif inadapté ainsi qu'une demande d'information sur le mode de présentation des factures.

- **Sur la souscription du contrat en 1989**

Il n'est pas anormal que Mme L-C. n'ait pas signé de contrat en 1989. En effet, la réglementation de l'époque n'imposait pas de recueillir la signature<sup>1</sup> du consommateur pour la souscription de son contrat de fourniture. Le consommateur pouvait donc être considéré comme valablement engagé dès lors que sa « *facture contrat* » comportait les mentions essentielles caractérisant son engagement : l'objet de la vente et le prix facturé et pour autant que la première facture avait été réglée, traduisant le consentement de la consommatrice aux conditions de vente de sa fourniture.

Mme L-C. n'a pas communiqué au médiateur sa facture contrat. Mais on peut s'étonner qu'elle n'ait pas réagi plus tôt pour soulever ce point.

Par ailleurs, le médiateur, qui s'est procuré les modèles de « factures contrat » employés par le fournisseur en 1989, a pu constater qu'ils faisaient référence à l'abonnement souscrit : « *Gaz, tarif domestique B2i : conseillé pour une consommation annuelle supérieure à 30 000 kWh* ».

Mme L-C. a donc vraisemblablement disposé à l'époque d'une information minimale pour identifier l'abonnement souscrit au moment de la formation de son contrat.

- **Sur l'obligation d'information et de conseil relative au type d'abonnement souscrit**

L'article L. 111-1 du Code de la consommation prévoit que « tout professionnel de biens ou prestataire de services doit avant la conclusion du contrat mettre le consommateur en mesure de connaître les caractéristiques essentielles du bien ou du service » Cet article s'inscrit en parallèle de l'article 1602 du code civil qui fonde une obligation d'information à la charge du vendeur. La jurisprudence a en outre précisé que l'information fournie au consommateur devait être rédigée de manière claire et compréhensible<sup>2</sup> allant jusqu'à fonder, pour les contrats les plus complexes vis-à-vis d'un consommateur profane, une obligation de conseil<sup>3</sup> visant à vérifier que la prestation est adéquate aux besoins.<sup>4</sup>

Il n'est pas contestable que le fournisseur d'énergie, comme tout professionnel qui met à la vente une prestation complexe est tenu à un devoir de conseil pour adapter le choix de l'abonnement au niveau de consommation de son client. S'agissant d'une obligation incombant au fournisseur, il appartient à ce dernier de démontrer qu'il s'y est conformé. Dans le cas présent, il revient donc au fournisseur de prouver qu'il a interrogé son client sur ses usages et que le conseil tarifaire qui en a découlé était adapté aux circonstances.

.../...

---

<sup>1</sup> La signature des contrats de fourniture d'énergie est devenue obligatoire par la loi n°2008-776 du 4 août 2008, à l'exception de la situation où le consommateur demande à bénéficier immédiatement de la fourniture d'énergie (cf. L. 121-87 du Code de la consommation).

<sup>2</sup> CA Grenoble, 11 juin 2007, Juris Data n° 2007-341669 a jugé que les déchéances de garanties de l'assurance du véhicule mêlées aux conditions générales de location, rédigées de manière quasi illisible, doivent être déclarées inopposables au locataire.

<sup>3</sup> Cass. 1<sup>ère</sup> civ. 25 juin 1996 : Bull. civ.1996, I, n° 274.

<sup>4</sup> Cass. 1<sup>ère</sup> civ., 2 et 15 mai 2001 : juris-Data n°2001- 009399 et n°2001-009633

- **Sur l'information de la consommatrice en cours de contrat**

Le médiateur considère de façon générale que le consommateur ne peut être considéré comme responsable du choix de son option tarifaire, tel que prévu par les Conditions Générales de Vente (CGV) du fournisseur X, que s'il est réellement en mesure d'exercer ce choix. Cela suppose que le consommateur ait accès à l'information lui permettant de vérifier l'adéquation de son abonnement à son niveau de consommation.

A cet égard, jusqu'en 2007, le verso des factures précisait les caractéristiques de l'option souscrite : « *Gaz, tarif domestique B2i : conseillé pour une consommation annuelle supérieure à 30 000 kWh* »

Cependant, aucune information ne permettait aisément de relier cette information au niveau de consommation, qui n'était rappelé qu'au recto de la facture sous la forme d'un histogramme. D'autre part, excepté le cas des consommateurs mensualisés, le niveau annuel de consommation n'était en général pas repérable dans le cas notamment de facturation alternant des données estimées et réelles.

Depuis 2007, l'option tarifaire souscrite est indiquée sur les factures sans référence à un quelconque niveau de consommation

Une information claire du consommateur supposerait de faire figurer sur la facture ou sur un document séparé au moins une fois par an :

- la consommation annuelle du consommateur, sur la base de son dernier relevé,
- la plage de consommation de référence pour l'option tarifaire souscrite,
- une mention explicite telle que « si votre consommation ne correspond pas à celle recommandée pour l'offre tarifaire souscrite, veuillez contacter votre service clientèle »

Sur la base des factures transmises par Mme L-C., le médiateur a pu constater que son option tarifaire n'était plus adaptée de façon continue à son niveau de consommation depuis juin 2003, sans que le fournisseur n'ait communiqué à la consommatrice l'information adéquate pour mettre en évidence cette anomalie. Les observations du fournisseur ne permettent pas de remettre en cause ce constat.

Le défaut d'information et de conseil du fournisseur a donc fait perdre à Mme L-C. une chance d'être facturée sur la base d'un abonnement plus avantageux pour elle. Cette absence d'information devrait donner lieu à un dédommagement équivalent à l'économie qu'elle aurait réalisée avec un tarif mieux adapté.

Le médiateur national de l'énergie a pris bonne note de la volonté du fournisseur X de rembourser la consommatrice du trop perçu au titre d'un abonnement inadapté sur la base de la différence entre les tarifs du prix du kWh et de l'abonnement B2i et B1 sur les cinq dernières années.

Toutefois, le médiateur a relevé que le calcul de la consommatrice, bien qu'approximatif, restait cependant plus précis que celui du fournisseur X qui n'a fait que multiplier par cinq l'écart de prix constaté en 2007-2008. Le médiateur a estimé le différentiel à 115 euros environ.

- **Sur l'affichage de la facture du 12 juin 2007**

Le médiateur relève que la facture litigieuse porte l'indication « cette facture est basée sur « *l'auto relève de vos consommations* » cependant aucun index n'est mentionné, seul un volume de kilowattheures est renseigné, ce qui a pu nuire à la bonne compréhension de la facture.

Toutefois, le médiateur a vérifié que le prix du kWh appliqué à cette période (0,0346 euros HT) était correct puisque le prix du gaz n'a pas connu d'évolution durant cette période de facturation et que le volume facturé ne présentait pas d'incohérence par rapport à la consommation habituelle de Mme L-C. et s'est inscrit dans le cours de sa facturation.

Il reste que la vérification de cette facture, en l'absence d'index et de coefficient de conversion, n'était pas réalisable. Le médiateur relève que le fournisseur n'a pas répondu à l'interrogation de la consommatrice sur ce point, ce qui doit donner lieu à dédommagement.

## **La recommandation du médiateur**

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de rembourser à Mme L-C. le trop perçu représenté par la différence entre les prix de l'abonnement et du kWh en B2i et ceux tarif B1 soit, équivalent à 115 euros environ sur les cinq dernières années (entre 2003 et 2008).

Le médiateur recommande au fournisseur X d'accorder un dédommagement de 50 euros TTC à la consommatrice au titre du défaut d'information et de conseil en cours de contrat et de l'absence de réponse à sa réclamation portant sur l'affichage de sa facture du 12 juin 2007.

La présente recommandation est transmise ce jour au(x) consommateur(s) et à leur(s) représentant(s) le cas échéant, ainsi qu'au(x) fournisseur(s) concerné(s) et au distributeur le cas échéant. En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le(s) fournisseur(s) et le distributeur informeront le médiateur dans un délai de deux mois des suites données à cette recommandation si nécessaire. La présente recommandation ainsi que les suites qui lui seront données pourront faire l'objet de publications respectant l'anonymat du (des) consommateur(s).

Fait à Paris, le 6 août 2010

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE