

N° de saisine : S2009-0876 / RD

Date de la saisine : 26 mars 2009

Recommandation n° 2010-275/ PG
en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504

Consommateur : M. J. C.
Département : 91

Fournisseur(s) : X
Distributeur : -
Energie : Gaz naturel

L'examen de la saisine

M. C. est titulaire d'un contrat de fourniture en gaz naturel auprès du fournisseur X. Il a opté pour la mensualisation du paiement de ses consommations. A la réception de sa facture annuelle pour la période de novembre 2007 à novembre 2008, qui présentait un solde à régler de 286,77 euros TTC après déduction des 10 prélèvements de 94,26 euros TTC déjà effectués, le consommateur a contesté l'échéance unique fixée par le fournisseur pour son règlement.

M. C. a adressé au fournisseur X un courrier recommandé daté du 17 novembre 2008 par lequel il s'oppose au prélèvement unique prévu pour solder la facture litigieuse, qui constitue selon lui une modification des conditions contractuelles auxquelles il a adhéré. Celles-ci prévoient un prélèvement du solde de la facture annuelle en deux échéances si son montant excède celui d'une mensualité. Il a estimé de plus que le délai entre la réception de la facture et la date à laquelle le prélèvement devait intervenir (4 jours) était trop restreint pour effectuer toute démarche de contestation auprès du service clientèle du fournisseur. Le consommateur a précisé au fournisseur qu'il n'avait pas donné son accord pour le prélèvement du montant de la facture de régularisation, par hypothèse non fixé par le plan de paiement annuel.

A la suite de la saisine, le fournisseur X a confirmé avoir eu un contact téléphonique avec le consommateur à réception de sa facture. Il a expliqué n'avoir pas été en mesure de stopper le prélèvement litigieux à temps. Il a alors proposé par téléphone à son client d'y faire opposition afin de mettre en place des facilités de paiement. Le fournisseur a également assuré avoir porté au crédit de M. C. la somme de 25 euros TTC au titre du respect de sa charte d'engagements, pour l'absence de réponse à son courrier de réclamation du 17 novembre 2008.

Concernant le fond de la réclamation, le fournisseur a indiqué au médiateur que depuis l'ouverture du marché du gaz naturel aux clients résidentiels en juillet 2007, le dépassement du prévisionnel de consommation annuelle de ses clients mensualisés ne peut être soldé qu'au moyen d'un prélèvement unique, et non plus de deux prélèvements si le solde à régler dépasse le montant d'une mensualité prévue par le plan de paiement, comme cela était le cas antérieurement. Le fournisseur a précisé que le délai entre la réception de la facture et le prélèvement bancaire dénoncé par le consommateur avait pour origine un retard du prestataire chargé de l'envoi des factures et a assuré avoir fait le nécessaire pour remédier à ce dysfonctionnement.

Le médiateur a interrogé à nouveau le fournisseur X concernant les CGV applicables au contrat de M. C., les évolutions intervenues depuis sa souscription et son information préalable. Le fournisseur X a apporté les éléments de réponses suivants :

« Nos Conditions Générales de Vente sont transmises à nos clients au moment des mises en service, elles sont jointes à la facture contrat ou lors de la souscription d'un nouveau contrat de fourniture, elles accompagnent alors les Conditions Particulières de Vente. De façon générale, l'information sur les évolutions de ces Conditions Générales de Vente est donnée sur notre site Internet, au moment de la parution. Cette information figure dorénavant sur les factures. Nous informons par ailleurs les associations de consommateurs de ces évolutions, lors de nos rencontres régulières. Il est également à noter que les fiches descriptives des offres, établies sous l'égide de la CRE indiquent également : « Pour plus d'information, vous devez vous reporter aux documents constituant l'offre du fournisseur. » Enfin, il convient de rappeler que si un client en fait la demande, nous lui envoyons naturellement la dernière version des Conditions Générales de Vente sous forme papier, ou lui indiquons qu'ils sont consultables sur notre site Internet. »

Les conclusions du médiateur

Le litige a pour origine les modalités de règlement du solde de la facture annuelle du consommateur qui avait opté pour la mensualisation du paiement de ses consommations.

Avant 2007, deux prélèvements étaient prévus lorsque la facture de régularisation annuelle faisait apparaître un solde à régler supérieur au montant d'une mensualité du plan de paiement : un premier prélèvement du montant d'une mensualité et un second pour le reliquat. Depuis juillet 2007, un seul prélèvement est effectué lors de la régularisation annuelle.

Le médiateur a observé que les conditions générales de vente (CGV) du fournisseur X ont été modifiées à au moins trois reprises entre 2002 et 2010, sans que les trois versions modifiées successivement ne soient datées, ce qui ne permet pas d'identifier leur date d'entrée en vigueur. Les deux dernières versions de ces CGV, dont le médiateur a pris connaissance via le site internet du fournisseur X, sont les seules à contenir les mentions concernant les modalités de règlement dans le cadre de la mensualisation. Ces modalités étaient toutefois et sont toujours détaillées sur le plan de paiement annuel envoyé au consommateur, qui constitue, avec le contrat et les factures, les conditions particulières de vente (CPV).

Le médiateur rappelle que les conditions contractuelles auxquelles a souscrit le consommateur (CGV et CPV) ne peuvent être modifiées de manière unilatérale par le fournisseur. La réglementation prévoit en effet que le consommateur soit averti au préalable des modifications envisagées, ainsi que de la possibilité qui lui est réservée de résilier sans frais son contrat de fourniture s'il ne souhaite pas souscrire à ces modifications¹.

Dans le cas présent, la modification du nombre de prélèvements pour régler le solde à devoir de la facture annuelle a bien été portée à la connaissance du consommateur. En effet, le plan de paiement établi le 6 novembre 2007 pour la période allant jusqu'à novembre 2008 fait apparaître clairement les modalités de règlement contestées par M. C.². Toutefois, le consommateur a indiqué ne pas avoir été informé des modifications de ses CGV ainsi que de la possibilité de résilier sans frais son contrat s'il ne souhaitait pas souscrire à celles-ci.

Concernant le fond du litige, l'intérêt pour le consommateur de la mensualisation des paiements réside dans le lissage de ses dépenses sur l'année. Le médiateur considère par conséquent que le paiement en douze prélèvements (dix prélèvements prévus par le plan de paiement et deux prélèvements supplémentaires éventuels) dans les cas où le montant du reliquat est supérieur à celui d'une mensualité constitue une bonne pratique, qui permet d'atténuer les conséquences liées à la modification des usages ou à l'inadéquation du plan de paiement aux consommations réelles.

Concernant le délai entre la réception de la facture et le prélèvement bancaire dont s'est plaint M. C., le médiateur considère qu'il n'était pas suffisant pour lui permettre de réagir auprès de son fournisseur ou de s'assurer d'une provision suffisante pour y faire face. Le fournisseur X a fixé un délai maximum de paiement de ses factures de 14 jours à compter de la date de leur émission³. Le médiateur considère que le fournisseur doit s'assurer que le consommateur dispose de ce délai lorsque la date de réception des factures est tardive au regard de leur date d'émission.

Dans le cas présent, le consommateur a reçu sa facture 10 jours après sa date d'émission. La proposition faite par le fournisseur au consommateur tenant à l'opposition au prélèvement litigieux était inappropriée, puisqu'elle lui aurait inévitablement engendré des frais bancaires, et que le fournisseur n'a pas proposé de prendre à sa charge. Le médiateur note toutefois que le fournisseur X a reconnu, à la suite de la saisine, que ce délai était un dysfonctionnement imputable à un de ses prestataires. Compte tenu des désagréments subis, un dédommagement de M. C. par son fournisseur est donc justifié.

.../...

¹ Article L121-90 et R121-17 du Code de la consommation

² « Si le solde est en notre faveur, un seul prélèvement sera effectué. Le montant et la date de ce prélèvement seront indiqués sur la facture ».

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de verser à M. C. la somme de 50 euros TTC en sus des 25 euros TTC déjà versés pour le dédommager des désagréments liés aux modifications unilatérales des modes de règlement et au délai restreint entre la réception de la facture litigieuse et le prélèvement de son montant.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X d'analyser l'opportunité de prévoir deux prélèvements supplémentaires pour le règlement du solde de la facture annuelle des clients mensualisés lorsque le montant du reliquat est supérieur à celui d'une mensualité.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X et à tous les fournisseurs, dans le cadre des dispositions du Code de la consommation relatives à l'information des consommateurs en cas de modification des contrats, de dater chaque version de ses conditions générales de vente et de les adresser par courrier à tous ses clients préalablement à leur entrée en vigueur.

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 16 juin 2010

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE