



Réf. S2009-0540/MJZ

Recommandation n° 2009-170

relative à la saisine de Monsieur L.

du 3 février 2009 concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 3 février 2009 par Monsieur L. d'un litige avec le fournisseur X.

M. L. reproche à son fournisseur X de ne pas lui avoir remboursé une somme trop perçue de 6,74 euros, figurant sur sa facture de résiliation en date du 28 septembre 2007.

La saisine a été déclarée recevable en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504.

L'examen de la saisine et les conclusions du médiateur

- Le fournisseur X indique avoir remboursé la somme demandée par lettre chèque en date du 12 mai 2009 et proposé d'accorder un geste commercial au consommateur de 11,96 euros TTC pour la prise en compte forfaitaire de ses envois de courriers en recommandé.
- Le remboursement de l'avoir a été effectué le 12 mai 2009 par lettre chèque. Le consommateur a confirmé ce versement par courrier en date du 20 août 2009 auprès du médiateur. En revanche le fournisseur n'a pas procédé au versement du geste commercial de 11,96 euros TTC qu'il avait lui-même proposé.
- le médiateur estime que le fait, pour un fournisseur, de faire obstacle à la demande de remboursement légitime d'une somme aussi faible n'est pas acceptable. La modicité de la somme ne constitue pas une raison suffisante au défaut de remboursement. Au contraire, car elle peut dissuader le consommateur de réclamer son dû, puisque le coût d'une simple réclamation écrite en recommandé est proche du montant considéré.
- Le médiateur a déjà recommandé au fournisseur X de mettre fin à la pratique, totalement injustifiée, du non remboursement des trop-perçus des factures de résiliation automatiquement que si la somme est supérieure à 15 euros¹. Le fournisseur X avait alors indiqué au titre des suites données, dans les 2 mois, « *[transmettre aux] services en charge de [son] service de facturation, [la] demande de mettre fin très rapidement à la pratique qui consiste à ne rembourser les avoirs de facturation, d'un montant inférieur à un certain seuil, que sur demande expresse de [ses] clients.* ».

¹ Cf. recommandation n° 2009-014

La multiplication des cas de défaut de remboursement de sommes inférieures (cf. recommandation n° 2009-014) illustre les dérives que cette « règle » entraîne et démontre la nécessité d'y mettre un terme sans délai.

- Le médiateur estime que M. L. doit être dédommagé à hauteur de 25 euros TTC des désagréments subis pour les délais et les démarches excessives auxquels l'ont contraint les règles injustifiées du fournisseur X et les dysfonctionnements de son service clientèle.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X de verser un dédommagement de 25 euros TTC au consommateur.

Le médiateur réitère sa recommandation au fournisseur X de mettre un terme sans délai à la pratique qui consiste à ne pas rembourser spontanément les avoirs correspondants aux factures de résiliation avec un trop-perçu inférieur à 15 euros.

La présente recommandation est transmise ce jour au fournisseur X ainsi qu'au consommateur.

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le fournisseur X informera le médiateur dans un délai de deux mois des suites données à cette recommandation.

La présente recommandation ainsi que les suites qui lui seront données feront l'objet de publications respectant l'anonymat du consommateur.

Fait à Paris en trois exemplaires, le 13 octobre 2009.

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE