

Monsieur C.V

XX

XX

Paris, le 7 juillet 2017

Dossier suivi par : H.A

N° de saisine : D2017-03148

(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Monsieur,

Vous reprochez au fournisseur A de ne pas accepter les paiements en espèces.

Une de ses conseillères vous aurait indiqué par téléphone que les seuls modes de paiement acceptés étaient « *le prélèvement automatique, le chèque ou la carte bancaire* ».

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations que le fournisseur A m'a adressées via SOLLEN (jointes en annexe).

La réglementation¹ prévoit que les fournisseurs d'électricité et de gaz naturel proposent gratuitement à leurs clients un mode de paiement en espèces et en particulier le paiement par mandat compte, qui permet, si vous disposez d'espèces d'en créditer le compte bancaire de votre fournisseur en vous rendant dans un bureau de poste.

Alors que ses Conditions générales de vente prévoient la possibilité de payer par mandat compte, il s'avère que le fournisseur A n'a pas signé de convention avec la Poste pour le permettre. Au final, le client doit supporter des frais pour régler ses factures d'électricité ou de gaz en espèces.

Au cours de l'instruction du litige, le fournisseur A a confirmé être « *en cours de procédure* » afin de signer la convention avec la Poste pour que les mandats compte soient acceptés sans frais pour ses clients.

En attendant, Le fournisseur A a proposé une solution alternative. Il s'est engagé à rembourser les frais du mandat compte sous la forme d'un « *geste commercial* » équivalent, et ce sur présentation de la preuve de l'avance des frais à transmettre par courriel ou courrier.

La solution proposée par le fournisseur A est, en l'état, satisfaisante et correspond à votre demande. Toutefois, il est anormal que vous deviez avancer les frais du mandat.

¹ L'article 13 de l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel, à leurs modalités de paiement et aux conditions de report ou de remboursement des trop-perçus dispose que « *le fournisseur est tenu de proposer le chèque et un mode de paiement en espèces dans les conditions prévues par le Code monétaire et financier* ».

L'article L.224-12 du Code de la consommation impose au fournisseur d'électricité et de gaz naturel « *d'offrir gratuitement à tous ses clients la possibilité de payer ses factures par mandat compte* ».

Le montant du règlement en espèces est limité à 1 000 euros (article D.112-3 du Code monétaire et financier).

En outre, vous avez dû renouveler vos réclamations pour pouvoir accéder au mode de paiement par mandat compte. Le fournisseur A précise que sa conseillère avait omis de citer le mode de paiement par mandat compte, dans la réponse qu'elle vous avait adressée, car il est peu utilisé. J'estime que le traitement insatisfaisant de votre réclamation justifierait un dédommagement.

Après une analyse détaillée des éléments du dossier, je recommande au fournisseur A :

- de vous rembourser, comme proposé, le montant des frais avancés en cas de règlement par mandat compte ;
- de vous accorder un dédommagement de 50 euros TTC pour les démarches accomplies.

Dans un but de prévention des litiges, je recommande au fournisseur A de se mettre en conformité avec l'article L.224-12 du Code de la consommation qui impose aux fournisseurs d'électricité et de gaz naturel d'offrir gratuitement à leurs clients la possibilité de payer ses factures par mandat compte et de mettre en place la convention dédiée avec la Poste dans les meilleurs délais.

J'adresse une copie de cette recommandation à la DGCCRF dont la mission est notamment de veiller à la bonne application de dispositions du Code de la consommation.

Les solutions proposées en médiation ne peuvent être imposées aux parties.

Si vous êtes en désaccord avec cette recommandation, ou si le fournisseur A refuse de la mettre en œuvre, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice dont l'analyse pourra être différente (cf. fiche ci-jointe).

En application des dispositions de l'article R.122-3 du Code de l'énergie, le fournisseur A m'informera dans un délai maximum de deux mois des suites données à cette recommandation.

Pour toute question relative à votre litige ou à la mise en œuvre de sa solution, vous pouvez déposer un message sur la plateforme SOLLEN.

Je vous prie de bien vouloir agréer, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie
Jean Gaubert

A blue ink signature, appearing to be 'JG', is written over the printed name of the mediator.

Copie : A
DGCCRF