



Réf. 480718-228382542/CL

Recommandation n° 2009-045

relative à la saisine de Madame V

en date du 7 novembre 2008 concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 7 novembre 2008 par Madame V d'un litige avec le fournisseur X.

A la suite d'une facture erronée, Mme V a été prélevée de la somme de 1804,25 euros, ce qui a été la source d'importantes difficultés et désagréments.

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

La réclamation

Mme V a souscrit en décembre 2007 un contrat de fourniture de gaz auprès du fournisseur X et a demandé à cette occasion la mise en place d'un échéancier de paiement. Mme V n'a reçu aucun échéancier de paiement et les mensualités qui devaient s'élever à 70 euros n'ont jamais été prélevées.

Le 25 juillet 2008, Mme V a reçu une facture de gaz de 1804,25 euros TTC.

Mme V a immédiatement contacté son fournisseur par téléphone dans le but de faire annuler le prélèvement prévu pour le 8 août suivant. Reconnaisant une erreur, le conseiller clientèle s'est engagé à annuler la facture litigieuse.

Mme V a effectivement reçu le 1^{er} août 2008 une facture rectificative venant annuler celle du 25 juillet 2007. Toutefois, 1804,25 euros ont été prélevés sur le compte de Mme V le 8 août 2008.

Il en est résulté un découvert de 1100 euros pendant 21 jours qui a été à l'origine de multiples désagréments pour la consommatrice. Les frais bancaires supportés par Mme V se sont élevés à 90 euros, justifiés par une attestation de l'établissement bancaire de Mme V en date du 19 août 2008, laquelle précise « *Ce montant s'explique du fait que le compte ayant subi un prélèvement inhabituel et le débit n'ayant pu être recouvert : la gestion habituelle du compte s'est poursuivie mais en dessous du découvert autorisé.* ».

Mme V indique que sa situation financière est fragile avec deux enfants à charge à la suite de son divorce. Ce découvert imprévu l'a contrainte à annuler ses vacances avec ses enfants, prévues pour une durée de trois semaines à partir du 8 août 2008, les deux dernières semaines devant se passer dans un mobile home dans un centre de vacances. Mme V a consacré la première semaine à régler son litige et à tenter de trouver une famille prête à reprendre sa réservation pour ne pas perdre ses arrhes (255 euros), ce à quoi elle est parvenue.

Le fournisseur X a adressé un courrier en date du 10 septembre 2008 à Mme V afin de s'excuser des dysfonctionnements survenus dans sa facturation et lui proposer un dédommagement de 180 euros TTC. Cette solution ne satisfait pas Mme V qui estime devoir être dédommagée à hauteur de 300 euros TTC.

Les observations

Les observations transmises par le fournisseur X sont les suivantes :

- *« notre cliente reçoit, le 25 juillet 2008, une facture de 1804.25 € basée sur une estimation de sa consommation de gaz naturel. Le prélèvement est présenté le 8 août 2008, »*
- *« le prélèvement n'est pas effectué puisqu'il a été rejeté par la banque le 22 août avec le motif « montant contesté »,*
- *« nous établissons la facture rectificative d'un montant de 422.67 € le 10 septembre 2008, sur la base du relevé du compteur transmis par notre cliente, »*
- *« cette facture comprend une déduction de 180 € que nous avons porté au crédit du compte de notre cliente en dédommagement global et prise en charge des divers frais engagés par notre cliente,»*
- *« un délai de paiement est par ailleurs accordé en deux fois pour le paiement du solde.*
- *« notre cliente a été contactée le 6 janvier par téléphone, mais elle confirme sa volonté d'être dédommagée à hauteur de 300 € pour préjudice moral et personnel, »*
- *« considérant que le paiement de la facture contestée n'a pas été supporté par notre cliente du fait de son opposition, nous maintenons notre souhait de l'indemniser à hauteur de 180 € au titre de dédommagement global et de prise en charge des divers frais engagés par notre cliente. »*

Le 26 janvier 2009, le fournisseur X a confirmé par courrier sa proposition d'un dédommagement à hauteur de 180 euros *« 90 euros au titre des frais d'opposition et 90 euros au titre des frais divers engagés par la consommatrice. »*

Mme V a adressé au médiateur un courrier qui présente une nouvelle attestation de sa banque en date du 11 février 2009 qui précise *« Nous attestons que le compte (n° ...) de Mme V a bien été débité le 08/08/2008 d'un montant de 1804,25 euros par l'émetteur GAZ DE France. Au bout de quelques jours et avec un solde débiteur conséquent, nous avons rejeté ce prélèvement sur demande de notre cliente le 22/08/2008, avec le motif suivant « montant contesté. Pour servir et valoir ce que de droit. »*

Les conclusions du médiateur

- Le litige a pour origine première une erreur de facturation, reconnue par le fournisseur X, qui a proposé un dédommagement de 180 euros à la consommatrice.
- Toutefois, le fournisseur X considère que le paiement de la facture contestée n'a pas été supporté par la consommatrice et refuse, sur cette base, de lui accorder un dédommagement à la hauteur de ce qu'elle réclame.
- Après analyse des pièces du dossier de la consommatrice, il apparaît incontestable que le compte bancaire de Mme V a bien été débité de la somme de 1804,25 euros, à la demande du fournisseur X, entre le 8 août 2008 et le 20 août 2008. Le fournisseur X a pu être induit en erreur par l'information d'un « rejet » transmise par la banque le 22 août 2008, mais qui ne remet pas en cause la réalité du prélèvement effectué le 8 août 2008 et ses conséquences pendant deux semaines.
- Le médiateur s'étonne d'ailleurs que le fournisseur X n'ait pas été en mesure de stopper le prélèvement annoncé, dont le montant n'était pas anodin, alors même que Mme V a contesté le jour même de la réception de la facture litigieuse son montant excessif.
- Le dédommagement proposé par le fournisseur X de 180 euros, bien que significatif, ne paraît pas proportionné aux désagréments subis par la consommatrice à la suite du prélèvement contesté. Celle-ci a dû en effet annuler les vacances annuelles prévues avec ses enfants et a mis tout en œuvre pour limiter l'ampleur de ses difficultés de trésorerie en recherchant une famille pour la remplacer sur son site de vacances. C'est aussi par ses seules démarches que le prélèvement de 1804,25 euros a été annulé le 20 août 2008. Le médiateur considère dans ces circonstances que le dommage consécutif au prélèvement erroné aurait pu être beaucoup plus important sans les diligences de la consommatrice.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X d'accorder un dédommagement de 300 euros TTC en réparation des nombreux désagréments subis par Mme V.

La présente recommandation est transmise ce jour au Directeur Energie France du fournisseur X ainsi qu'à la consommatrice.

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 de la consommatrice.

Fait à Paris en trois exemplaires, le 24 mars 2009,

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE