

Paris, le 11 février 2014

Dossier suivi par : XXXX
Tél. : XXXX
Courriel : recommandations@energie-mediateur.fr

N° de saisine : XXXX
N° de recommandation : 2014-0190

Objet : Recommandation du médiateur sur votre saisine

Monsieur,

Ce litige concerne le mode de règlement de vos factures.

Dans le cadre de votre société civile immobilière, vous avez souscrit un contrat d'électricité auprès du fournisseur Y, pour les parties communes d'un immeuble.

Vous avez choisi de régler vos factures par titre interbancaire de paiement (TIP) et avez constaté à plusieurs reprises que, bien que toujours envoyés deux à trois jours avant la date limite de paiement indiquée sur vos factures, ceux-ci étaient fréquemment encaissés après cette date limite, entraînant la mise à votre charge de frais de retard.

Constatant le 16 septembre 2013 qu'un TIP que vous aviez envoyé deux jours avant la date limite de paiement n'avait toujours pas été encaissé près de trois semaines plus tard, vous avez adressé une réclamation au fournisseur Y. Parallèlement, vous m'avez saisi.

Dans votre réclamation, vous expliquiez au fournisseur Y ne pas comprendre pourquoi, en dépit des précautions que vous preniez pour adresser vos règlements dans les délais, vos TIP étaient toujours encaissés après la date limite de paiement. Estimant les frais de retard subis en conséquence « *excessifs et injustifiés* », vous l'avez informé de votre souhait de régler à l'avenir vos factures par virement bancaire. Celui-ci vous ayant adressé en retour une proposition de règlement par prélèvement automatique, vous lui avez indiqué que ce n'était pas ce que vous souhaitiez et avez réitéré votre demande.

Après que le fournisseur Y vous a informé au cours d'une conversation téléphonique que le règlement par virement bancaire ne faisait pas partie des moyens de paiement proposés par ses services, vous avez maintenu votre demande initiale, en soulignant que le mode de paiement par virement bancaire était légal et que les frais de retard à l'origine de votre réclamation étaient appliqués « *de façon aléatoire, sans aucune raison* ».

N'ayant pas obtenu de réponse à votre demande, vous m'avez confirmé votre saisine.

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

Je vous confirme tout d'abord qu'aucune disposition n'oblige un fournisseur d'énergie à accepter un paiement par virement bancaire. À cet égard, l'article 13 de l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel ne prévoit que deux modes de règlement devant obligatoirement être proposés : « *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 susvisé ». Je remarque que le fournisseur Y respecte ses obligations, car il propose dans ses conditions générales de vente (CGV) le paiement par chèque et en espèces. Il propose également le paiement par prélèvement automatique (avec ou sans mensualisation), le télé-règlement, ainsi que le TIP. Je ne peux sur ce point que confirmer la réponse qui vous a été apportée.

Je vous informe que l'un des modes de règlement proposés par le fournisseur Y, le télé-règlement, pourrait correspondre à votre demande. Après avoir au préalable fourni vos coordonnées bancaires, vous pourriez autoriser les prélèvements par le biais de l'espace client, et ainsi effectuer vos règlements à date certaine. À la différence du prélèvement automatique, auquel vous êtes opposé, ce mode de paiement vous permettrait de valider chacun des règlements. Je vous invite à vous rapprocher du fournisseur Y afin qu'il vous apporte des informations supplémentaires sur ce mode de règlement (conditions d'adhésion, modalités de règlement, possibilités éventuelles de paiement partiel).

Je note en revanche que les conditions générales de vente (CGV) applicables à votre contrat stipulent à l'article 8.1 : « *Toute facture doit être payée au plus tard dans un délai de quinze jours calendaires après sa date d'émission. Le règlement est réputé réalisé à la date de réception des fonds par le fournisseur Y (...)* ».

J'ai déjà eu l'occasion de recommander, à l'occasion d'une recommandation précédente¹, que les fournisseurs d'énergie modifient le point de départ du délai de règlement de leurs factures et le fixent à la date de leur expédition, le cachet de La Poste faisant foi, en précisant les modalités de décompte des jours.

Je constate que la formulation de l'article 8.1 est ambiguë en ce qui concerne la « *date de réception des fonds* ». En effet, l'opération de « *réception des fonds* » diffère selon le mode de règlement choisi. Cette notion est particulièrement imprécise pour ce qui concerne les paiements nécessitant un envoi postal, à savoir le chèque et le titre interbancaire de paiement (TIP). La date de réception des fonds pourrait dans ces deux hypothèses correspondre soit à la date de réception de l'instrument de paiement, soit à la date de l'encaissement effectif. Je remarque à cet égard que le client, s'il doit les prendre en compte lors de ses règlements, n'est pas responsable des délais postaux, et que les délais de traitement interne sont de la responsabilité du fournisseur.

En outre, si on peut s'attendre à ce que le fournisseur Y fasse preuve de diligence pour encaisser les chèques et les TIP qui lui parviennent, rien ne l'oblige à de telles diligences, ce qui expose ses clients à des pénalités non justifiées. Cette clause pourrait donc être considérée comme restrictive de concurrence au sens de l'article L. 442-6, 2° du Code de commerce².

Ainsi, même dans l'hypothèse d'un client de bonne foi ayant adressé son règlement en prenant en compte les délais postaux, l'ajout du délai de traitement, ou un retard dans le traitement interne, peuvent aboutir à ce que l'instrument de paiement envoyé à temps ne soit encaissé qu'après le délai indiqué. Il est d'ailleurs impossible au client de rapporter la preuve que la responsabilité du retard incombe au fournisseur.

De plus, je considère que l'organisation interne d'un opérateur ne saurait justifier l'encaissement tardif des règlements de ses clients et les pénalités appliquées pour paiement tardif. J'estime par conséquent que lorsque les délais de traitement internes ne sont pas portés à la connaissance des clients, ils ne leur sont pas opposables.

¹ Recommandation n°2013-1333, disponible sur le site www.energie-mediateur.fr, rubrique recommandations

² Article L. 442-6, 2° du Code de commerce : « *1.- Engage la responsabilité de son auteur et l'oblige à réparer le préjudice causé le fait, par tout producteur, commerçant, industriel ou personne immatriculée au répertoire des métiers (...) de soumettre ou de tenter de soumettre un partenaire commercial à des obligations créant un déséquilibre significatif dans les droits et obligations des parties* ».

Vous avez d'ailleurs souligné dans votre courrier du 8 octobre 2013 qu'il « *apparaît difficile d'estimer [le] temps de traitement des TIP* ». Les délais de traitement du moyen de paiement, propres au fournisseur et ayant vocation à évoluer, ne devraient donc pas être décomptés dans le cadre du délai de paiement. En raison de son ambiguïté et de ses inconvénients pratiques, il conviendrait donc que le fournisseur Y supprime la notion de « *réception des fonds* » de ses conditions générales de vente.

Dès lors que le respect de cette obligation par les clients dépend pour partie des diligences du fournisseur, il serait plus respectueux des intérêts des clients, pour déterminer la date à laquelle le paiement est réputé accompli, de prendre en compte la date de l'envoi postal du règlement par le client, le cachet de La Poste faisant foi.

S'agissant du traitement de votre réclamation, je vous précise que le fournisseur Y a commis une erreur d'adresse lors de l'envoi de sa réponse écrite, le 22 novembre 2013. C'est la raison pour laquelle vous ne l'avez reçue que fin décembre 2013.

Au cours d'une conversation téléphonique avec l'un de mes collaborateurs, celui-ci vous a présenté ces éléments. À cette occasion, vous avez précisé qu'au cours des trois dernières années, 135,48 euros TTC de frais de retard avaient été mis à votre charge pour l'immeuble considéré, et que vous souhaitiez les voir annuler, compte tenu du fait que vous avez réglé vos factures avant la date limite de paiement. En ce qui concerne le montant des frais de retard mis à votre charge, ceux-ci étant d'une valeur unitaire de 30 euros TTC jusqu'en 2013, leur montant cumulé ne peut être 135,48 euros TTC, puisqu'il ne s'agit pas d'un multiple de 30. Les frais de retard qui vous ont été appliqués n'ayant pas été présentés de manière très claire sur vos factures successives, vous avez légitimement pu croire que leur montant cumulé était de 135,48 euros TTC.

J'ai demandé au fournisseur Y des explications complémentaires. Celui-ci m'a transmis l'intégralité des factures concernées. Une première pénalité a été facturée le 10 février 2011, pour un retard de paiement de la facture précédente. Celle-ci devait en effet être payée avant le 1^{er} septembre 2010 et votre paiement n'aurait été encaissé que le 15 septembre 2010. Le fournisseur Y ne m'ayant pas précisé la date d'envoi effective de sa facture, ni la date de réception de votre paiement, j'estime que ces frais devraient être annulés.

Ayant payé l'intégralité de cette facture, à l'exception des frais de 30 euros TTC, que vous contestiez, le fournisseur Y a de nouveau facturé des frais sur la facture du 17 août 2011. Je considère que les frais de retard de paiement ne devraient pas se cumuler (un frais de paiement ne devrait pas être appliqué à un frais impayé) et qu'ils devraient donc être annulés.

N'ayant réglé que partiellement cette facture (d'un montant de 80,50 euros TTC, dont 60 euros TTC de frais, vous avez réglé 5,02 euros TTC), le fournisseur Y vous a de nouveau facturé des frais de 30 euros TTC sur la facture du 14 février 2012. Je considère que l'intégration des frais de retard au solde restant dû, sans distinction et alors que vous les contestiez, ne vous a pas permis de distinguer ce qui relevait des consommations et abonnements. Aussi, votre paiement partiel est dû à la présentation, peu claire, de la facture. J'estime donc équitable d'annuler également ces frais. Le même problème s'est posé avec la facture suivante du 13 août 2012, comportant également des frais de 30 euros TTC, qui devraient donc être annulés.

J'estime donc que le fournisseur Y devrait annuler au total 120 euros TTC de frais de retard de paiement.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur Y d'annuler les 120 euros TTC de frais de retard mis à votre charge, et de vous accorder un dédommagement de 50 euros TTC au titre des désagréments subis par le délai tardif de réponse circonstanciée à votre réclamation.

Je lui recommande également, pour déterminer la date à laquelle un paiement est réputé accompli, de prendre en compte la date de l'envoi postal par le client, le cachet de La Poste faisant foi, et de modifier ses conditions générales de vente en ce sens.

Cette recommandation n'est pas contraignante mais elle clôt le traitement amiable de votre litige. Si vous êtes en désaccord avec son contenu, ou si votre fournisseur refuse de la mettre en œuvre, vous pouvez demander à un tribunal compétent de rendre un jugement sur votre litige (voir fiche ci-jointe).

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

N'hésitez pas à me solliciter au numéro de téléphone ci-dessus ou par courriel pour toute question relative à votre litige ou à la mise en œuvre de sa solution.

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

Le médiateur national de l'énergie
Jean Gaubert