

Paris, le 18 mars 2015

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

N° de saisine : XXXX
N° de recommandation : 2015-0517

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Monsieur,

Ce litige concerne la cession au fournisseur Y d'un certificat d'économies d'énergie (CEE) à la suite de travaux que vos adhérents ont réalisés. En effet, ils s'étaient inscrits sur le site internet primesenergie.fr, qui les avait informés que la société A.P. leur proposait le bénéfice d'une prime de 827 euros TTC, qui devait leur être attribuée au titre de la valorisation des CEE auxquels les travaux réalisés permettaient de prétendre.

A la fin de l'année 2013, Madame et Monsieur C. ont procédé à des travaux d'économies d'énergie, consistant en l'isolation des combles de leur maison, ainsi qu'en la pose d'une pompe à chaleur (PAC), pour un montant de 15 890 euros TTC. Ces travaux ont été réalisés par l'entreprise H., « *Partenaire du fournisseur Y* », et ont été financés à l'aide d'un éco-prêt à taux zéro (Eco-PTZ) souscrit auprès de la société D. A l'issue des travaux, vos adhérents se sont adressés au site internet primesenergie.fr qui a finalement refusé leur demande, au motif qu'ils avaient « *souscrit un prêt auprès de la société D. qui intègre automatiquement l'obtention gratuite de [leurs] CEE pour le fournisseur Y* ».

Madame et Monsieur C. ont alors réclamé le montant de 827 euros TTC au fournisseur Y. N'obtenant pas de réponse satisfaisante, ils se sont adressés à votre association et vous avez relayé leur demande. Le fournisseur Y vous a alors indiqué que le prêt souscrit auprès de la société D. était à taux bonifié, en contrepartie de quoi le fournisseur Y pouvait valoriser les travaux réalisés en CEE, l'attestation de fin de travaux signée par vos adhérents prévoyant ce transfert. De plus, il vous a rappelé que vos adhérents avaient participé à une loterie permettant de gagner 5 000 euros TTC, mais que « *le tirage au sort ne leur a pas été favorable* ».

Vous avez ensuite fait appel au médiateur interne du fournisseur Y qui a refusé de faire droit à votre demande. En premier lieu, il a considéré que la prise en charge « *des frais [de gestion de l'Eco-PTZ à hauteur de 800 euros par dossier] constitue une forme de bonification* ». En second lieu, il a justifié que le fournisseur Y avait apporté la preuve de son rôle actif et incitatif pour engager les travaux d'économie d'énergie en constatant que l'attestation de travaux remise par la société H. et signée par vos adhérents le mentionnait. En troisième lieu, il a considéré que les documents émis par la société D. n'avaient pas lieu de mentionner le dispositif des CEE puisque l'attestation de travaux le faisait. Insatisfait, vous m'avez saisi.

A titre liminaire, je vous précise que le fournisseur Y a refusé de participer à cette médiation au motif que le litige ne relèverait pas, selon lui, de mon champ de compétences.

Il convient cependant de rappeler que « *le médiateur national de l'énergie est chargé de recommander des solutions aux litiges entre les consommateurs et les fournisseurs ou les gestionnaires de réseaux de distribution d'électricité ou de gaz naturel* » et peut être saisi pour les « *litiges nés de l'exécution des contrats conclus par un consommateur non professionnel [...]* » (article L.122-1 du Code de l'énergie). Je considère que les engagements pris entre un fournisseur et un consommateur dans le cadre du dispositif des CEE sont assimilables à un

contrat. En effet, l'article 1101 du Code civil dispose qu'un contrat est caractérisé par des engagements mutuels réciproques créateurs de droits pour les parties. Dans le cas des CEE, le fournisseur s'engage à verser une prime ou toute autre forme d'aide ou d'appui au consommateur en contrepartie de la réalisation de travaux éligibles au dispositif des CEE ; le consommateur s'engage de son côté à délivrer une attestation de fin de travaux, à confirmer le rôle actif et incitatif du fournisseur et à lui remettre une attestation d'attribution des CEE. Le fournisseur en tant qu'entreprise dite « *obligée* » valorise les CEE cédés par le consommateur et s'acquitte ainsi vis-à-vis de l'Etat de ses obligations en termes d'économies d'énergies qu'il est tenu de réaliser en proportion de son volume de vente.

Compte tenu des éléments ci-dessous développés, il m'est apparu opportun de rectifier les affirmations transmises par le fournisseur Y à son médiateur interne.

En ce qui concerne la contrepartie offerte au consommateur par le fournisseur sous la forme de la prise en charge de frais de gestion de l'Eco-PTZ :

Le fournisseur Y a affirmé qu'il avait pris en charge des frais de gestion de l'Eco-PTZ, qu'il a évalué à 800 euros TTC. Or, l'arrêté du 4 mai 2009 relatif aux conditions dans lesquelles les établissements de crédit peuvent distribuer les avances remboursables ne portant pas intérêt destinées au financement de travaux de rénovation afin d'améliorer la performance énergétique des logements, dénommées « *éco-prêts à taux zéro* » dispose que :

« Sauf en cas de réaménagement de l'avance ou de régularisation d'avantage indu, aucun versement autre que le remboursement du capital emprunté ne peut être exigé du titulaire du contrat de l'avance remboursable ne portant pas intérêt par l'établissement de crédit. Aucun frais de dossier (au stade de l'émission ou d'un éventuel réaménagement), frais d'expertise ou intérêt intercalaire ne peuvent être perçus sur l'avance remboursable. »

Aussi, quand bien même l'Eco-PTZ a occasionné des coûts de gestion au fournisseur Y, ceux-ci ne pouvaient être mis à la charge de vos adhérents, puisqu'ils sont clairement prohibés par le dispositif ayant mis en place l'Eco-PTZ (à la différence d'autres prêts que la société D. accorde pour la réalisation de travaux).

Je ne peux donc considérer que le fournisseur Y aurait rémunéré vos adhérents sous la forme d'une prise en charge de frais de gestion.

En ce qui concerne la participation à une loterie permettant de gagner 5 000 euros TTC :

Le fournisseur Y a laissé entendre que la loterie à laquelle vos adhérents ont participé serait une forme de contrepartie au transfert des CEE. L'« *attestation travaux et avantages client* » mentionne d'ailleurs comme unique « *avantage* » la participation à ce jeu-concours.

Je tiens néanmoins à rappeler que les articles L.322-1 et 2 du Code de la Sécurité Intérieure définit les loteries comme « *toutes opérations offertes au public, sous quelque dénomination que ce soit, pour faire naître l'espérance d'un gain qui serait dû, même partiellement, au hasard et pour lesquelles un sacrifice financier est exigé par l'opérateur de la part des participants* » et les interdit. Aussi, s'il était vérifié que la contrepartie à la cession des droits aux CEE était la participation à cette loterie, une telle entreprise pourrait se trouver prohibée.

Il ne paraît donc pas sérieux de considérer que la participation à cette loterie, dont le résultat est aléatoire, puisse être une contrepartie à la cession des droits aux CEE.

Je considère également que le fournisseur Y, compte tenu du caractère équivoque de cette pratique, devrait y mettre un terme.

En ce qui concerne l'attestation de travaux :

Je remarque que vos adhérents ont signé une « *attestation travaux et avantages client* » le 20 janvier 2014. Celle-ci mentionne effectivement qu'ils s'engagent à ne transmettre qu'au fournisseur Y les documents relatifs aux travaux qu'ils ont réalisés, de sorte qu'ils ne peuvent plus ensuite négocier avec un autre obligé les droits à CEE auxquels ils ouvriraient droit.

Je constate que ce document est le seul qui fait mention des CEE. Or, il a été signé postérieurement à la réalisation des travaux. Le devis signé ainsi que le contrat de prêt n'en font pas mention. Je tiens à rappeler que tout professionnel a une obligation précontractuelle d'information (articles L.111-1 et suivants du Code de la consommation). Or, il semble que le fournisseur Y, qui a conclu un contrat avec vos adhérents pour la cession à son bénéfice des CEE auxquels les travaux qu'ils ont financés ouvriraient droit, n'a pas respecté cette obligation, ni directement, ni par le biais de la société H., qu'il a pourtant agréée, ni par le biais du contrat de prêt accordé par la société D., dont il est l'un des deux actionnaires (avec la banque B.).

Par ailleurs, ce document se présente comme une attestation de travaux, qu'un particulier peut se croire légitimement tenu de parapher lorsque les travaux ont été réalisés. Aussi, opposer à vos adhérents des mentions portant sur la cession des CEE qui y sont contenues, en très petits caractères, ne paraît pas raisonnable.

De plus, le dispositif des CEE prévoit que l'obligé assure un rôle actif et déterminant en amont de la réalisation des travaux d'économies d'énergie ce qui n'est nullement démontré ici avec la signature de l'attestation de fin de travaux mentionnant en petits caractères le rôle du fournisseur. Je rappelle d'ailleurs avoir émis une recommandation récente par laquelle je recommande à tous les fournisseurs d'énergie obligés dans le cadre du dispositif des certificats d'économie d'énergie d'obtenir, préalablement à l'exécution des travaux, l'accord exprès des consommateurs en vue de la cession des certificats d'économie d'énergie correspondant.¹

Il serait donc logique que le contrat soit annulé et que vos adhérents récupèrent leur droit de négocier lesdits CEE. Cependant, compte tenu de la particularité de ce dispositif, cette solution paraît complexe à mettre en œuvre. Le fournisseur Y pourrait donc plus simplement dédommager vos adhérents des désagréments subis du fait de ce défaut d'information.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande donc au fournisseur Y d'accorder à Madame et Monsieur C. un dédommagement global de 1 000 euros TTC destiné à compenser la perte de chance de valoriser différemment leur CEE (valorisés à hauteur de 827 euros TTC) à la suite d'une information insuffisante qui les a privés d'identifier un partenaire économiquement plus avantageux.

Par ailleurs, dans un but de prévention des litiges, je recommande au fournisseur Y de veiller à informer clairement ses clients qui réalisent des travaux d'économies d'énergie que ceux-ci ouvrent droit à des CEE, et de recueillir avant la réalisation desdits travaux leur accord écrit pour le transfert des droits à CEE.

Je lui recommande également de ne plus organiser de loteries pouvant laisser penser à des consommateurs ayant réalisé des travaux d'économies d'énergie que la cession de leurs droits à CEE conditionne la participation à une loterie.

Je transmets également la présente à la DGCCRF afin qu'elle analyse la légalité de cette opération commerciale.

Cette recommandation n'est pas contraignante mais elle clôt le traitement amiable de ce litige. Si Madame et Monsieur C. sont en désaccord avec son contenu, ou si le fournisseur Y refuse de la mettre en œuvre, ils peuvent demander à un tribunal compétent de rendre un jugement sur le litige qui les oppose à leur fournisseur (voir fiche ci-jointe).

¹ voir recommandation n°2015-0273, disponible sur le site www.energie-mediateur.fr

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 ce 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

