

Paris, le 3 juillet 2019

N° de saisine : D2019-02320
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Monsieur,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre amiablement le litige vous opposant au fournisseur B. J'ai le plaisir de vous adresser ma recommandation de solution.

Vous avez souscrit un contrat de fourniture de gaz propane auprès du fournisseur B le 4 décembre 2013, et choisi une offre «... ».

Vous contestez le prix du gaz appliqué sur la facture du 5 décembre 2018 de 1 184,95 euros TTC.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations du fournisseur B.

Il en ressort que le fournisseur B a révisé les prix applicables à votre contrat les 1^{er} avril et 1^{er} octobre 2018, pour tenir compte en partie de la réforme de la TICPE (Taxe Intérieure de Consommation sur les Produits Energétiques), mais pas uniquement.

B ne vous a pas informé préalablement de l'évolution de ses prix, qu'il a décidée unilatéralement, alors que cette information était prévue par l'article L. 224-22 du code de la consommation et rappelée dans ses conditions générales de vente.

J'estime en conséquence que B, qui ne saurait vous imposer des prix auxquels vous n'avez pas consenti, devrait vous rembourser l'écart entre le prix appliqué et celui applicable antérieurement à l'entrée en vigueur des nouveaux barèmes, majoré de la TICPE.

Vous trouverez le détail de mon analyse ci-après.

L'EVOLUTION DES PRIX APPLIQUEE A VOTRE FACTURATION

Vous avez souscrit un contrat de fourniture de gaz propane d'une durée de trois ans auprès du fournisseur B le 4 décembre 2013 et choisi une offre « ... » qui a été renouvelée depuis tacitement.

Dans ce cadre, le prix du gaz HT est révisé par le fournisseur les 1^{er} avril et 1^{er} octobre de chaque année.

D'après les nouveaux barèmes publiés les 1^{er} avril et 1^{er} octobre 2018, le prix HT de la tonne de gaz a évolué de la manière suivante :

- de 1 221,49 à 1 348,86 euros au 1^{er} avril 2018 ;
- de 1 348,86 à 1 412,98 euros au 1^{er} octobre 2018.

La loi du 30 décembre 2017 de finances pour 2018 a supprimé l'exemption de la TICPE pour les contrats de fourniture de Gaz de Pétrole Liquéfiés (GPL) à compter du 1^{er} avril 2018¹. B a précisé que les prix précités tenaient compte du rétablissement de cette taxe.

Néanmoins, elle a été fixée à 66,30 euros HT/tonne.

Hors TICPE, le prix HT de la tonne de gaz appliqué à votre facturation a donc évolué comme suit :

- de 1 221,49 à 1 282,56 euros au 1^{er} avril 2018 ;
- de 1 282,56 euros HT/tonne à 1 346,68 euros HT/tonne au 1^{er} octobre 2018.

A cet égard, les conditions d'évolution des prix de vente sont prévus par les conditions générales de vente lesquelles prévoient à l'article 6 que « *les prix, abonnements, frais, barèmes sont sujet à variation, à la discrétion de B, en considération notamment de l'évolution du prix des matières premières, du cours du propane sur les marchés internationaux, de la parité euro/dollar et des coûts, notamment industriels et logistiques, supportés par B, et sont indexés notamment sur la base de l'indice CNL Distribution avec Conducteurs et Carburants publié par la Chambre des Loueurs et Transporteurs Industriels (CLTI), de l'indice du coût horaire du travail* ».

L'évolution ci-dessus décrite n'est ainsi pas déterminable et peut être décidée par le fournisseur de manière discrétionnaire. Elle ne s'apparente donc pas à une indexation qui découlerait de l'exécution du contrat.

L'OBLIGATION D'INFORMATION PREALABLE A LA CHARGE DU FOURNISSEUR

Les évolutions tarifaires décidées par les pouvoirs publics, telles que la suppression de l'exemption de TICPE pour les contrats GPL ou l'application d'une clause d'indexation du contrat, n'entraînent pas d'obligation d'information préalable du fournisseur vers le consommateur. En revanche, il n'en est pas de même pour toutes les autres évolutions que décide unilatéralement le fournisseur.

B semble considérer qu'il a satisfait à son obligation d'information dans la mesure où vous pouviez consulter les prix à tout moment sur votre espace client. Je ne partage pas cette analyse.

En effet, dans la mesure où l'évolution des prix n'était pas prévisible, dans son quantum, ni imposée par la réglementation, j'estime que B aurait dû respecter l'article L. 224-22 du Code de la consommation et vous communiquer, au moins un mois avant la date d'application des nouveaux barèmes, la modification envisagée du prix du gaz².

Cette information est censée vous permettre de décider en connaissance de cause si vous acceptez les propositions tarifaires qui vous sont faites ou si vous souhaitez souscrire un autre contrat.

¹ Article 16 de la Loi n°2017-1837 du 30 décembre 2017 de finances pour 2018.

² Article L.224-22 du Code de la consommation : « *Tout projet de modification des conditions contractuelles à l'initiative du professionnel est communiqué par écrit par ce professionnel au consommateur au moins un mois avant son entrée en vigueur, assorti de l'information, énoncée de manière claire, précise et visible, selon laquelle ce dernier peut, tant qu'il n'a pas expressément accepté les nouvelles conditions, résilier le contrat, sans pénalité de résiliation et sans droit à dédommagement, jusque dans un délai de trois mois après l'entrée en vigueur de la modification* ».

Faute de vous avoir mis en mesure d'accepter les prix applicables à votre contrat, B devrait appliquer à la facture litigieuse du 5 décembre 2018 le prix en vigueur avant le 1^{er} avril 2018 (1 221,49 euros HT/tonne) majoré de la TICPE désormais applicable (66,30 euros HT/tonne).

J'ai synthétisé cette régularisation tarifaire comme suit :

Date de la facture	Quantité de gaz livré (tonne)	Prix à appliquer HT/tonne	TICPE à appliquer HT/tonne	Montant TTC à facturer (1)	Montant TTC facturé (2)	Différence (1) - (2)
05/12/2018	0,690	1 221,49	66,30	1 066,29	1 169,95	-103,66

La régularisation tarifaire s'élève à 103,66 euros TTC.

LES DESAGREMENTS SUBIS

Vous avez dû effectuer de nombreuses démarches afin d'obtenir des explications sur le prix appliqué par B à la facture du 5 décembre 2018.

Je note qu'en réponse à vos interrogations, il ne vous a informé que du rétablissement de la TICPE, ce qui pouvait légitimement laisser penser que la hausse du prix du gaz ne résultait que de celle-ci, ce qui était inexact.

Compte tenu de ces éléments, je recommande au fournisseur PRIMAGAZ :

- de vous verser la somme de 103,66 euros TTC correspondant à l'écart entre le prix appliqué à la facture du 5 décembre 2018 et celui applicable avant sa révision au 1^{er} avril 2018 ;
- de vous accorder un dédommagement de 60 euros TTC en compensation de vos démarches.

Dans un but de prévention des litiges, je recommande au fournisseur B d'informer préalablement ses clients, conformément à l'article L.224-22 du Code de la consommation, de toute évolution du prix de vente de la tonne de GPL décidée discrétionnairement.

Je transmets cette recommandation pour information à la Direction Générale de la Consommation, de la Concurrence, et de la Répression des Fraudes (DGCCRF), qui a notamment pour mission de veiller au respect des dispositions du code de la consommation.

Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN.

Le fournisseur B m'informerá dans le délai d'un mois des suites données à cette recommandation.

Si vous la contestez, ou si le fournisseur B refuse de la mettre en œuvre, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice, dont l'issue pourra être différente (cf. fiche ci-jointe).

Pour toute question relative à la mise en œuvre de cette recommandation, 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



Copie : B

DGCCRF