



Informer, conseiller, protéger

Monsieur B

Paris, le 12 juin 2020

N° de saisine : D2020-04536
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Monsieur,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui vous oppose au fournisseur X. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Le 25 septembre 2019, vous avez acquis une maison située à Y (13), alimentée pour le chauffage par une citerne de propane.

Vous reprochez toutefois à X de ne pas avoir retiré la citerne présente sur votre terrain, à la suite de la résiliation du contrat de fourniture de gaz propane de l'ancien propriétaire en octobre 2019.

Après avoir analysé votre dossier ainsi que les observations du fournisseur X (jointes en annexe), mes conclusions sont les suivantes :

La citerne n'a à ce jour pas encore été retirée, alors que X disposait d'un délai de trois mois à compter de la résiliation du contrat de fourniture de gaz propane de l'ancien propriétaire en octobre 2019.

Aussi, j'estime que X devrait vous accorder un dédommagement.

Vous trouverez ci-après mon analyse détaillée.

LE RETRAIT DE LA CITERNE

Le 25 septembre 2019, vous avez acquis une maison située à Y (13), alimentée pour le chauffage par une citerne de propane.

Vous avez toutefois souhaité changer de mode de chauffage. En conséquence, l'ancien propriétaire a résilié son contrat de fourniture de gaz propane avec X début octobre 2019, bien que je n'ai pas connaissance de la date exacte de résiliation.

En application de l'article L224-23 du Code de la consommation, le fournisseur était tenu de retirer la citerne dans le délai de trois mois à compter de la résiliation du contrat : « (...) Les sommes versées par le consommateur au titre d'un dépôt de garantie lui sont restituées par le professionnel au plus tard dans un délai de trente jours à compter de la reprise par ce dernier de l'objet garanti, qui est effectuée au plus tard dans un délai de trois mois à compter de la résiliation du contrat. (...) »

En conséquence, X avait jusqu'à début janvier 2020 pour retirer la citerne. Or, à ce jour, elle n'a pas encore été retirée.

Le 13 mars 2020, le gaz contenu dans la citerne a été repompé. X indique toutefois que « depuis, le confinement est intervenu et cela restreint nos interventions. Nous n'avons pas pu revenir chez le client ».

J'estime toutefois que, si la crise sanitaire actuelle a contribué à retarder le retrait de la citerne, il n'en demeure pas moins que X avait la possibilité de la retirer avant que le confinement n'intervienne.

À ce jour, bien que X indique qu'une intervention serait programmée courant juin 2020, aucune date précise n'a été fixée. Aussi, j'estime que X devrait vous dédommager.

LES DESAGREMENTS SUBIS

Vous êtes contraint d'effectuer des démarches afin que la citerne soit retirée.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur X :

- de retirer sans délai la citerne présente sur votre terrain ;
- de vous verser un dédommagement de 75 euros TTC en compensation des désagréments occasionnés par le retrait tardif de la citerne.

Par ailleurs, constatant que l'article L224-23 du Code de la consommation n'a pas été respecté, je signale ce litige à la Direction départementale de la protection des populations des Hauts-de-Seine.

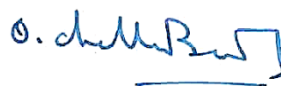
Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN.

Je demande au fournisseur X de m'informer dans le délai d'un mois des suites qui auront été données à cette recommandation.

Si vous la contestez, ou si le fournisseur X refuse de la mettre en œuvre, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice. Je vous informe que la décision qui serait rendue par un juge peut être différente de la solution que je recommande (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.



Olivier Challan Belval
Le médiateur national de l'énergie

Copie : X
DDPP des Hauts de Seine