

Madame et Monsieur P

Paris, le 25 février 2021

N°de saisine : **D2020-21652**
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame, Monsieur

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui vous oppose au fournisseur A concernant votre facturation de gaz propane. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous avez souscrit un contrat de fourniture de gaz propane auprès du fournisseur A le 30 décembre 1994.

Puis, en raison d'une expatriation, vous avez mis en location votre maison entre 2013 et 2018. Aussi, à votre retour en France, vous avez demandé une livraison de gaz propane, laquelle a été effectuée le 26 décembre 2018.

Toutefois, vous contestez le prix du gaz appliqué sur la facture du 27 décembre 2018 (2 434 euros TTC la tonne de propane) émise à la suite de la livraison précitée.

Par ailleurs, vous reprochez au fournisseur A de ne pas avoir retiré la citerne présente sur votre terrain, à la suite de la résiliation de votre contrat, le 8 juillet 2019.

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

Vous avez souscrit un contrat de fourniture de gaz propane le 30 décembre 1994 au prix du barème en vigueur au jour de la livraison. Le prix appliqué sur la facture du 27 décembre 2018 correspond ainsi au prix du barème en vigueur rattaché à votre contrat. Il est donc correct.

Toutefois, le fournisseur A ne vous a pas informés préalablement de l'évolution de ses prix, alors que cette information est prévue par l'article L. 224-22 du Code de la consommation. En conséquence, j'estime que le fournisseur A devrait appliquer à la facture du 27 décembre 2018 le prix applicable antérieurement.

Par ailleurs, la citerne n'a été retirée que le 10 février 2021, alors que le fournisseur A disposait d'un délai de trois mois à compter de la résiliation de votre contrat de fourniture de gaz propane le 8 juillet 2019.

Aussi, j'estime que le fournisseur A devrait vous accorder un dédommagement.

Vous trouverez ci-après l'analyse détaillée de votre litige.

LE PRIX APPLIQUE A LA FACTURE DU 27 DECEMBRE 2018

Vous avez souscrit un contrat de fourniture de gaz propane auprès du fournisseur A le 30 décembre 1994 pour une durée de neuf ans, au prix du barème en vigueur au jour de la livraison.

L'article 7 des conditions générales de vente du fournisseur A prévoit que « (...) *le contrat se reconduira à son terme tacitement pour la même période sauf demande d'interruption par lettre recommandée avec préavis de six mois pour la fin de la période contractuelle (...)* ». Ainsi, votre contrat a été reconduit tacitement.

D'après le nouveau barème publié le 1^{er} décembre 2018, le prix de la tonne de propane a évolué de 2 178,33 euros HT à 2 278,33 euros HT, soit une augmentation de 100 euros HT/tonne.

Sur la facture du 27 décembre 2018 a été appliqué un prix de 2 278,33 euros HT/tonne (2 734 euros TTC), soit 2 028,33 euros HT/tonne (2 434 euros TTC) après déduction d'une remise de 250 euros HT/tonne. Le prix appliqué correspond ainsi au prix du barème en vigueur au 1^{er} décembre 2018.

J'attire par ailleurs votre attention sur la loi du 30 décembre 2017 de finances pour 2018 qui a supprimé l'exemption de la Taxe Intérieure de Consommation sur les Produits Energétiques (TICPE) pour les contrats de fourniture de Gaz de Pétrole Liquéfiés (GPL) à compter du 1^{er} avril 2018¹. Elle a été fixée à 66,30 euros HT/tonne.

Compte tenu de ce qui précède, je vous confirme le bien-fondé du prix appliqué à la facture du 27 décembre 2018.

Toutefois, je constate que l'évolution du prix du barème applicable à votre contrat n'était pas déterminable et pouvait être décidée par le fournisseur de manière discrétionnaire.

Or, si les évolutions tarifaires décidées par les pouvoirs publics, telles que la suppression de l'exemption de la 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, il n'en est pas de même pour toutes les autres évolutions que décide unilatéralement le fournisseur.

En ce sens, il incombait au fournisseur A de vous communiquer, au moins un mois avant la date d'application du nouveau barème, la modification envisagée du prix du gaz, conformément à l'article L. 224-22 du Code de la consommation².

Le fournisseur A 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, et que la mise à jour était faite automatiquement. 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 le fournisseur A 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 du nouveau barème, la modification envisagée du prix du gaz.

Cette information est censée vous permettre de décider en connaissance de cause si vous acceptez la proposition tarifaire qui vous est faite ou si vous souhaitez souscrire un autre contrat.

J'ai déjà signalé, au travers d'une précédente recommandation (D2019-02320), cette pratique du fournisseur A.

Aussi, faute de vous avoir mis en mesure d'accepter le prix applicable à votre contrat, le fournisseur A devrait appliquer à la facture litigieuse du 27 décembre 2018 le prix en vigueur avant le 1^{er} décembre 2018 (2 178,33 euros HT/tonne, soit 1 928,33 euros HT/tonne après déduction de la remise de 250 euros HT/tonne).

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. Pour les contrats à durée déterminée ne comportant pas de clause déterminant précisément les hypothèses pouvant entraîner une modification contractuelle ou de clause portant sur la modification du prix, le consommateur peut exiger l'application des conditions initiales jusqu'au terme de la durée contractuelle.* »

J'ai synthétisé cette régularisation tarifaire comme suit :

Date de la facture	Quantité de gaz livré (tonne)	Prix à appliquer HT/tonne	Montant TTC à facturer (1)	Montant TTC facturé (2)	Différence (1) - (2)
27/12/2018	0,879	1 928,33	2034	2 139,48	-105,48

La régularisation tarifaire s'élève à 105,48 euros TTC.

LE RETRAIT DE LA CITERNE

Vous avez résilié votre contrat de fourniture de gaz propane le 8 juillet 2019.

En application de l'article L. 224-23 du Code de la consommation, votre fournisseur était tenu de retirer la citerne dans le délai de trois mois à compter de la résiliation de votre contrat : « (...) *Les sommes versées par le consommateur au titre du 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, le fournisseur A avait jusqu'au 8 octobre 2019 pour retirer la citerne. Or, la citerne n'a été retirée que le 10 février 2021, soit avec 491 jours de retard.

LES DESAGREMENTS SUBIS

Vous avez effectué des démarches les 2 février 2019 et 18 juillet 2020 afin d'obtenir des explications sur le prix appliqué par le fournisseur A à votre facturation, et que la citerne soit retirée. Or, je constate que le fournisseur A n'a pas répondu à votre réclamation relative au retrait de la citerne.

Vous indiquez par ailleurs que le maintien de la citerne sur votre terrain vous a empêchés d'effectuer des travaux, puisque vous souhaitiez installer une cuve de récupération des eaux pluviales.

Aussi, j'estime que le fournisseur A devrait vous accorder un dédommagement.

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

- **de vous verser la somme de 105,48 euros TTC correspondant à l'écart entre le prix appliqué à la facture du 27 décembre 2018 et celui applicable avant la révision au 1^{er} décembre 2018 ;**
- **de vous accorder un dédommagement de 100 euros TTC pour le retrait tardif de la citerne et le traitement insatisfaisant de votre réclamation.**

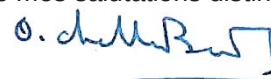
Vous êtes libres d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que vous acceptez la solution proposée.

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

Si vous demeurez insatisfaits de l'issue de cette médiation, ou si le fournisseur A refuse de mettre en œuvre la solution recommandée, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice, en sachant 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, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.



Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie

Copie : A

Annexe : Observations du fournisseur A

PJ: fiche « Vous avez reçu une recommandation du médiateur national de l'énergie »