

Paris, le 23 décembre 2025

N° de dossier : **D2025-14086**

(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame,

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

Vous avez été titulaire d'un contrat de fourniture de gaz propane avec le fournisseur du 28 septembre 2011 jusqu'à votre demande de résiliation du 20 juin 2025.

Vous contestez les frais appliqués par le fournisseur pour le retrait de sa citerne, qui ont augmenté de 390,81 euros TTC par rapport aux frais prévus par votre contrat initial.

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

En application de l'article L224-22 du code de la consommation, le fournisseur peut, à son initiative, modifier les conditions du contrat, s'il en informe le consommateur par écrit un mois avant l'entrée en vigueur de ces modifications. Si le client ne résilie pas son contrat de fourniture dans le délai de trois mois suivant l'application des modifications, celles-ci s'appliquent pour la durée prévue. L'article L.224-22 du code de la consommation précise que dans le cadre d'un contrat à durée indéterminée, l'écrit portant modification du contrat doit être 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.* » La forme de l'écrit n'étant pas précisée, l'information peut intervenir par courriel si le consommateur a communiqué son adresse de courriel au fournisseur faisant de ce mode de transmission le mode de communication usuel entre le fournisseur et son client.

En l'espèce, le fournisseur vous a envoyé un courriel intitulé « *Nos Conditions Générales évoluent* » détaillé comprenant les changements de tarifs prévus au 1er septembre 2021 le 15 juillet 2021, dans le respect du délai légal d'un mois. Il a fourni des preuves d'envoi. Le courriel a été envoyé à l'adresse électronique : [...], et vous confirmez l'avoir retrouvé dans votre boîte de réception électronique. Les modifications entrant en application le 1er septembre 2021, vous aviez jusqu'au 1er décembre 2021 pour résilier votre contrat.

Toutefois, je note que l'information selon laquelle vous disposiez de trois mois à compter du 1er septembre 2021 pour résilier votre contrat sans pénalité si vous refusiez ces modifications, figure à la fin du courriel après les signatures de la manière suivante : [...]

L'information est effectivement transmise de manière claire et précise. Toutefois, elle figure au bas du courriel avec les informations d'appels téléphoniques et les notes de bas de page et dans une taille de caractère plus petite que celle utilisée pour le contenu principal du courriel. Cette formalisation ne permet pas d'assurer une information suffisamment visible par le consommateur, ce qui ne respecte pas l'exigence de visibilité prévue par l'article L.224-22 du code de la consommation.

Estimant, dans ce contexte, que vous n'avez pas été correctement informée de la possibilité d'exprimer votre refus des modifications prévues par le fournisseur en 2021, j'estime que celui-ci devrait pratiquer un abattement sur les frais qu'il vous réclame.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur d'appliquer un abattement de 50% sur la différence entre les frais de retrait de sa citerne initiaux et les frais appliqués, soit un dédommagement de 200 euros TTC.

Sur un plan général, je recommande au fournisseur, lorsqu'il informe son client d'une évolution des conditions contractuelles à son initiative, de préciser, de manière suffisamment visible, et corrélative que son client dispose en contrepartie du droit de résilier son contrat sans pénalités. Cette information doit figurer dans une taille de caractère qui ne soit pas inférieure à celle utilisée dans le message principal et être inscrite dans sa continuité. En effet, l'exigence fixée par l'article L. 224-22 du code de la consommation qui impose une « information claire, précise et visible » ne m'apparaît pas respectée lorsque le fournisseur présente cette information en note de bas de page, décorrélée du message principal, dans une taille de caractère inférieure à celle utilisée pour le message portant sur l'évolution du contrat.

Constatant que l'article L. 224-22 du code de la consommation n'est pas respecté, je signale cette affaire à la Direction générale de la concurrence de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) via la direction départementale de protection des populations (DDPP).

La solution ci-dessus proposée met un terme à cette médiation. Vous êtes libre de l'accepter ou de la refuser. Je vous invite à me faire connaître votre décision par simple message sur SOLLEN dans le délai d'un mois. En l'absence de du code de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que vous l'acceptez.

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

Si vous contestez la solution recommandée ou son défaut de mise en œuvre, 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, l'expression de mes salutations distinguées.



Bernard Doroszczuk
Médiateur national de l'énergie