

Paris, le 30 décembre 2025

N° de dossier : **D2025-14825**
(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 êtes titulaire d'un contrat de fourniture de gaz propane liquéfié (GPL) avec le fournisseur pour 5 citernes enterrées depuis le 16 juin 2021.

Vous avez demandé le retrait de ces 5 citernes au fournisseur.

Vous contestez les frais associés aux retraits des citernes, annoncés par le fournisseur lors de votre demande, qui ne sont plus celles figurant sur votre contrat initial.

Vous faites valoir un défaut d'information sur l'augmentation de ces prix de 34 % en 4 ans.

En outre, vous jugez le coût total de l'opération disproportionné, en affirmant qu'il représente 17 années de location de citerne alors que celles-ci ont approximativement 30 ans de vie.

Vous demandez, en conséquence, l'application des frais mentionnés sur votre contrat initial.

Après avoir analysé votre dossier ainsi que les observations du fournisseur, mes conclusions sont les suivantes :

Les frais de retrait de la citerne ont évolué au cours du contrat.

Deux mois après votre souscription, le 28 juillet 2021 en visant l'article L.224-22 du code de la consommation, le fournisseur a fait évoluer ses conditions générales de vente (CGV) pour y prévoir que le prix des prestations serait désormais indexé chaque mois sur un barème publié par l'INSEE.

Or, les CGV initiales prévoyaient seulement la possibilité d'une évolution annuelle sans automaticité.

Néanmoins, je relève que cette modification des CGV intervient seulement un mois et demi après votre souscription sans que le fournisseur ne vous en ait informé au moment de la signature.

En outre, l'article L.224-22 du code de la consommation prévoit la possibilité pour le consommateur de résilier le contrat, dans un délai de trois mois après l'entrée en vigueur de la modification, sans pénalité de résiliation.

Cette disposition prévoit également la possibilité de conserver l'application des conditions initiales du contrat jusqu'à son échéance pour un contrat à durée déterminée, ce qui est le cas du vôtre, votre contrat ayant une durée de cinq ans.

Or, cette information sur la possibilité de résilier le contrat figure au bas du courrier. La mention est incluse parmi les notes de bas de page et dans une taille de caractère plus petite que celle utilisée pour le contenu principal du courriel. L'exigence d'une information « visible » prévue par l'article L. 224-22 du code de la consommation ne m'apparaît pas respectée.

Aucune information n'est en revanche communiquée sur le maintien du contrat antérieur, ce qui ne répond pas à l'exigence d'une information loyale dont on peut légitimement attendre une information complète sur vos droits en corrélation avec la modification unilatérale du contrat par votre fournisseur, telle que cela est exigé par l'article 1104 du code civil¹ et sanctionnée par l'article L. 121-2 du code de la consommation².

Ainsi, indépendamment de la question de la réception de ce courrier, vous n'avez, de fait, pas été correctement informé de la possibilité d'exprimer votre refus des modifications prévues par le fournisseur en 2021, ce qui justifierait un abattement sur les frais qu'il vous réclame.

Enfin, sur la base des indices de l'INSEE, je n'ai pas retrouvé les calculs effectués par le fournisseur pour justifier une augmentation des frais passée de 787 euros TTC à 1040 euros TTC soit plus 30 % en 4 ans alors que l'indice a progressé de 19 % .

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

LE COURRIER DU 28 JUILLET 2021

Le fournisseur précise qu'un courrier vous a été adressé le 28 juillet 2021 afin de vous informer de la modification de vos CGV à compter du 1^{er} septembre 2021, notamment le fait que la révision du prix de l'ensemble des prestations figurant aux barèmes s'effectuerait en juillet de chaque année :

Nous vous informons d'une mise à jour de nos Conditions Générales de Vente à compter du 1^{er} septembre 2021.

Les deux modifications principales sont :

- L'indexation des prix des prestations (art. 6.1.1) : ils seront révisés chaque année au mois de juillet en fonction de l'Indice du Coût Horaire du Travail (ICHT) tous salariés des Industries Mécaniques et Électriques (IME) publié par l'Insee, multiplié par 1,5.

Le fournisseur indique que, d'après ce courrier, vous pouviez, jusqu'au 1^{er} décembre 2021, demander l'application de vos CGV initiales jusqu'à la date d'anniversaire de votre contrat, autrement dit le 16 juin 2026 puisque vous avez souscrit un contrat pour 5 ans.

Le fournisseur affirme que vous avez reçu cette information dans la mesure où son prestataire a pour obligation de lui faire remonter les plis qui n'auraient pas été distribués via un système de tracking :

¹ Article 1104 du code civil : « Les contrats doivent être négociés, formés et exécutés de bonne foi. Cette disposition est d'ordre public. »

² L. 121-2 du code de la consommation « Une pratique commerciale est trompeuse si elle est commise dans l'une des circonstances suivantes [...] 2° Lorsqu'elle repose sur des allégations, indications ou présentations fausses ou de nature à induire en erreur et portant sur l'un ou plusieurs des éléments suivants ::[...] g) Le traitement des réclamations et les droits du consommateur ;[...] »

Dans la mesure où vous n'avez pas contesté, les nouvelles CGV sont entrées en vigueur et les évolutions tarifaires sont intervenues en juillet 2022, 2023 et 2024.

Vous contestez avoir réceptionné ce courrier.

Je ne suis pas en mesure de remettre en cause la réception de ce courrier compte tenu des justificatifs transmis par le fournisseur et de l'adresse d'envoi qui correspond à celle mentionnée sur le contrat.

Toutefois, la modification des CGV intervient seulement un mois et demi après la souscription et autorise une modification régulière des prix de façon annuelle tandis que la souscription envisageait seulement cette possibilité (« *pourront être révisés chaque année* »). L'indice d'indexation est modifié sans que vous n'ayez véritablement été en mesure de comprendre la portée de ces modifications qui pouvaient paraître anodines. J'observe en outre que le ton de ce courrier est des plus rassurants puisqu'il vous informe en même temps des bonnes performances du services clientèle de votre fournisseur.

En tout état de cause, la réception d'un courrier un mois et demi après la souscription et mentionnant un changement d'indexation tarifaire a légitimement pu passer inaperçu et ne permettait pas, de fait, d'envisager une telle évolution tarifaire.

En outre, je ne relève pas de mention selon laquelle vous pouviez refuser l'application des nouvelles CGV et conserver les anciennes jusqu'à la date d'anniversaire de votre contrat. Cette possibilité est néanmoins permise par l'article L.224-22 du code de la consommation³ et aurait dû être reprise dans le courrier d'information concerné.

Je considère que l'exigence d'une information loyale qui est censée vous informer de vos droits en corrélation avec la modification unilatérale du contrat par votre fournisseur, telle qu'elle est exigée par l'article 1104 du code civil (et sanctionnée par l'article L. 121-2 du code de la consommation) n'est pas respectée.

Par ailleurs, 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 courrier en petits caractères, en note de bas de page.

L'information est transmise de manière claire et précise mais son contenu est peu visible, ce qui ne respecte pas l'exigence de visibilité prévue par l'article L.224-22 du code de la consommation, comme je l'ai déjà signalé au fournisseur (cf. D 2025 14086 consultable en ligne [www. Energie-médiateur.fr](http://www.Energie-médiateur.fr))

Estimant, dans ce contexte, que, si vous aviez effectivement réceptionné ce pli, vous n'auriez pas été correctement informé 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.

Je n'écarte pas que le caractère anodin de ce courrier ne vous ait pas permis d'en comprendre sa portée et que vous l'ayez oublié depuis.

LES PRIX APPLIQUES A LA RESILIATION

Les « frais de sortie du contrat » mentionnés par votre contrat étaient les suivants :

- Frais de retrait de la citerne : 787 euros TTC ;
- Montant des frais de repompage éventuel du gaz : 386 euros TTC (chez le client) / 95 euros TTC (en atelier).

³Article 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 de dédommagement, jusque dans un délai de trois mois après l'entrée en vigueur de la modification.* »

Or, dans le cadre de cette médiation le fournisseur a indiqué les frais suivants :

- Frais de retrait de la citerne enfouie : 1 040,81 euros TTC par citerne ;
- Frais de repompage (uniquement facturé s'il reste du gaz dans la citerne et le gaz récupéré sera remboursé au prix d'achat) : 448,42 TTC par citerne.

Le fournisseur précise que ces frais découlent de l'application du barème Services+ applicable au 1^{er} juillet 2024 en vigueur au moment de votre demande.

Vous contestez cette augmentation et l'application de ce barème pour plusieurs raisons.

1. Tout d'abord, vous affirmez que les conditions particulières de vente prévoient le caractère évolutif du prix du gaz propane mais ne font pas clairement apparaître le caractère évolutif des autres éléments du barème tels que les frais de retrait.

Or, la signature de vos CPV est précédée de la mention suivante : « *Le CLIENT reconnaît avoir pris connaissance des Conditions Générales du contrat Réf 61200 – Maj 0321 SE qui font partie intégrante du contrat remis ce jour et en avoir accepté l'intégralité des clauses.*

Il en est de même des autres documents listés en sommaire et des barèmes en vigueur à la signature du contrat.

Le CLIENT déclare par ailleurs avoir connaissance du caractère évolutif, dès la signature du contrat et jusqu'à son terme définitif. », ce qui implique votre connaissance et votre acceptation des CGV.

L'article 6.1.1 des CGV (Indexation du prix des prestations) associées à votre contrat, lors de votre souscription, indiquent que : *Les prix de l'ensemble des prestations figurant aux Barèmes Services+ et Citernes dont notamment les prestations, de dépannage, de mouvement citerne et de requalification pour les citernes propriétés du CLIENT pourront être révisés chaque année en fonction notamment de l'Indice du Coût Horaire du Travail (ICHT) tous salariés des Industries Mécaniques et Electriques (IME) publié par l'Insee et de l'indice CNL, indice moyen d'évolution du coût d'exploitation des véhicules industriels, Activité « Distribution » avec Conducteur et Carburant diffusé par TLF (source : https://www.etlf.com/tlf/services/indices_indicateurs/) et produit en partenariat avec le CNR (Comité National Routier).*
En outre, les CGV rappellent que les barèmes du fournisseur sont accessibles via un contact avec le fournisseur ou sur son site internet : [...]

Ainsi, il ne m'apparaît pas contestable que l'évolution possible du prix des prestations ait été portée à votre connaissance.

2. Vous contestez l'ajout d'une prestation payante dans le barème 2024 qui ne figurait pas sur votre contrat initial : « remblaiement de la fouille après retrait d'une citerne enfouie » pour 956,70 euros TTC.

D'après les derniers échanges, cette prestation ne semble pas obligatoire.

De même, vous contestez la disparition de l'item « pompage en atelier » pour 95 euros TTC (contrat initial) au profit du seul item « repompage du gaz en citerne » pour 538,20 euros TTC.

Le fournisseur indique à ce sujet que la prestation de repompage du gaz en atelier n'est plus disponible et qu'elle n'était, de fait, pas applicable aux citernes enterrées conformément à la réglementation (3.5 de l'annexe I de l'arrêté du 29 mai 2009 relatif au transport de marchandises dangereuse) qui interdit de transporter une citerne enterrée contenant encore du gaz.

J'estime que cette précision ou une référence à cette disposition aurait dû figurer sur les CGV pour une information plus fiable.

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. ».

3. Vous contestez le montant de l'augmentation du coût de retrait de la citerne.

En effet, au moment de la signature de votre contrat, le retrait d'une citerne était de 787 euros TTC, ce qui représente 37% de votre budget annuel alors que le coût annoncé pour 2025 représente 50% de ce budget annuel.

En outre, l'indice d'indexation (ICHT – voir capture d'écran plus haut) a évolué de la façon suivante :

Années	Indice	Evolution par année	Multiplié par le taux 1,5 prévu par les CGV	Prix en euros TTC suivant l'évolution de l'indice
2021	128,2			787 (départ)
2022	131,5	0,02574103	4%	818,48
2023	136	0,03422053	5%	859,404
2024	140,7	0,03455882	5%	902,3742
2025	145	0,03056148	5%	947,49291

L'évolution de cet indice représente une augmentation de 19% entre 2021 et 2025.

Or le coût de retrait d'une citerne a augmenté de 32% euros TTC entre 2021 et 2025.

Le fournisseur n'a pas apporté d'explication sur l'origine de cette augmentation. Or, il lui appartient de justifier des coûts facturés qui pourraient être qualifiés de prohibitifs.

Les frais de repompage, sont quant à eux, cohérents avec l'évolution de l'indice, puisqu'ils ont subi une augmentation limitée à 16% entre 2021 et 2025.

En conclusion et compte tenu de ce qui précède, je considère que la modification des CGV intervenue 1 mois et demi après votre souscription, et les modalités selon laquelle ces modifications sont intervenues, n'étaient pas de nature à assurer une information loyale et pourraient être considérées comme de nature à induire en erreur au sens de l'article L.121-1 du code civil, dans la mesure où vous n'avez pas été informé de vos droits.

SUR LA DATE DU RETRAIT DES CITERNES

Dans le cadre de la médiation, le fournisseur a accepté votre demande de prorogation du délai de retrait des citernes jusqu'au 31 décembre 2025.

Par message du 29 octobre 2025 publié sur la plateforme SOLLEN, vous avez indiqué que ce délai vous convenait.

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

- **de limiter le coût unitaire de retrait de citerne à une hausse de 14% ce qui correspond à l'inflation moyenne entre 2021 et 2025, ce qui représente 897,18 euros TTC ;**
- **d'accorder un dédommagement de 300 euros TTC pour le traitement défailant de la réclamation ;**
- **d'accorder une facilité de paiement au besoin pour le solde qui sera à devoir.**

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 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).

Constatant que l'article L. 224-22 du code de la consommation ne me semble pas respecter et que les pratiques du fournisseur pourraient être qualifiées de trompeuses au sens de l'articles L.121-2 du code de la consommation, 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).

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