

Madame M. W

Paris, le 3 janvier 2020

N° de saisine : D2019-16078  
(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 vous opposant au fournisseur A concernant votre facturation de gaz propane. J'ai le plaisir de vous adresser ma recommandation de solution.

Vous avez souscrit un contrat de fourniture de gaz propane auprès du fournisseur A le 6 novembre 2001.

Vous contestez le prix du gaz appliqué à votre facturation sur les factures des 28 février, 27 décembre 2017, 14 novembre 2018 et 29 mai 2019.

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

**Le fournisseur A révisé régulièrement les prix qu'il facture au titre de votre contrat en fonction de l'évolution de ses coûts de production et de gestion.**

**Or, l'article L. 224-22 du code de la consommation entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> octobre 2014 impose de respecter un formalisme particulier avant toute modification contractuelle. Ces dispositions sont d'ordre public et s'appliquent aux contrats en cours et en tout état de cause à chacun des contrats qui ont été tacitement reconduits, chaque année, depuis novembre 2010 et qui s'analysent juridiquement comme de nouveaux contrats, en application des dispositions législatives en vigueur. Le fournisseur A a donc tort de soutenir le contraire.**

**Ayant constaté qu'A ne respectait pas ces dispositions législatives, j'estime qu'il devrait vous rembourser l'écart entre le prix appliqué sur les factures que vous contestez et celui qui était applicable antérieurement à l'entrée en vigueur de ses nouveaux barèmes de prix. En revanche, il y avait bien lieu de mettre à votre charge la Taxe Intérieure de Consommation sur les Produits Énergétiques (TICPE) qui est applicable depuis le 1<sup>er</sup> avril 2018.**

**Enfin, je vous signale que je me suis borné à traiter le litige que vous m'avez soumis relatif aux seules factures rappelées ci-dessus mais qu'il vous aurait été possible de contester les factures que vous avez reçues depuis l'entrée en vigueur de l'article L. 224-22 du code de la consommation.**

**Sur un plan plus général, j'ai recommandé à A d'appliquer les dispositions de l'article L. 224-22 du code de la consommation aux contrats en cours.**

Je signale en outre cette affaire à la Direction générale la concurrence de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF).

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 neuf ans auprès du fournisseur A le 6 novembre 2001, renouvelé par tacite reconduction depuis le 6 novembre 2010 pour des périodes d'un an.

Depuis 2016, le prix HT de la tonne de gaz appliqué à votre facturation a évolué de la manière suivante :

- 1 809,10 euros sur la facture du 12 juillet 2016 ;
- 1 889,10 euros sur la facture du 28 février 2017 ;
- 2 039,10 euros sur la facture du 27 décembre 2017 ;
- 2 460,40 euros sur la facture du 14 novembre 2018 ;
- 2 460,40 euros sur la facture du 29 mai 2019.

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<sup>er</sup> avril 2018<sup>1</sup>. Les prix précités tiennent compte du rétablissement de cette taxe, fixée à 66,30 euro HT/tonne.

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

- 1 809,10 euros sur la facture du 12 juillet 2016 ;
- 1 889,10 euros sur la facture du 28 février 2017 ;
- 2 039,10 euros sur la facture du 27 décembre 2017 ;
- 2 394,10 euros sur la facture du 14 novembre 2018 ;
- 2 394,10 euros sur la facture du 29 mai 2019.

Les conditions relatives aux prix de vente sont prévues par les conditions générales de vente, lesquelles prévoient à l'article 3 que « *les fournitures de Propane sont facturées par ELF A au prix mentionné aux conditions particulières ci-jointes et déterminé selon le barème en vigueur au jour de la livraison* ».

A ajoute que « *le prix du gaz est fixé, entre autres, en fonction des couts logistiques propres à son activité de fournisseur de propane, du cout des matériels mis à disposition du client, du cours européen du propane sur les marchés, de la loi de l'offre et de la demande plus ou moins forte sur le marché du propane* ».

L'évolution des prix ci-dessus décrite est ainsi déterminée par le seul fournisseur en fonction de ses coûts d'approvisionnement et sans que vous puissiez la contrôler.

## L'OBLIGATION D'INFORMATION PREALABLE EN CAS D'EVOLUTION DU PRIX DE VENTE

Selon l'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* ».

- **L'application de l'article L. 224-22 du code de la consommation à votre contrat**

A considère que l'article précité ne lui est pas applicable dans la mesure où votre contrat a été souscrit en 2001 avant son entrée en vigueur.

---

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

Or, si le domaine des relations contractuelles fait en principe échec à l'application immédiate d'une loi civile pour des raisons de sécurité juridique, il n'en est pas de même pour les dispositions d'ordre public qui s'imposent aux contractants.

En effet, l'article L. 224-25 du code de la consommation précise que les dispositions du code de la consommation qui concernent les contrats de fourniture de GPL sont d'ordre public. Elles sont entrées en vigueur le premier jour du septième mois suivant la promulgation de la loi HAMON n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation, selon son article 24, c'est-à-dire le 1er octobre 2014. Elles s'appliquent donc depuis cette date aux contrats en cours.

En tout état de cause, les contrats tacitement reconduits à chaque échéance annuelle, depuis novembre 2010, ainsi que le mentionne A, s'analysent sans contestation possible comme de nouveaux contrats<sup>2</sup> si bien qu'A n'a aucune raison de refuser l'application des dispositions de la loi HAMON depuis novembre 2014 aux contrats que se sont succédé depuis novembre 2014.

- **Les obligations d'information imposées par l'article L. 224-22 du code de la consommation**

L'article L 224-22 impose au fournisseur de GPL d'assurer « par écrit » une information « claire, précise et visible » de toute modification contractuelle à son initiative, un mois avant son entrée en vigueur. Ces dispositions offrent en outre au consommateur, la possibilité de résilier le contrat en cours sans frais, jusque dans un délai de trois mois après l'application des nouvelles dispositions contractuelles.

L'évolution du prix appliquée à votre facture relève bien de l'article L. 224-22 du code de la consommation puisqu'il s'agit d'une évolution que détermine librement le fournisseur. Elle n'est pas prévisible, dans son quantum, ni imposée par la réglementation.

À cet égard, je vous précise que les évolutions tarifaires décidées par les pouvoirs publics, telle que la suppression de l'exemption de TICPE pour les contrats GPL, n'entraîne pas d'obligation d'information préalable du fournisseur envers le consommateur.

S'agissant de l'évolution de ses prix, A semble considérer qu'une information est déjà portée à votre connaissance dans la mesure où vous pouvez consulter ses barèmes de prix à tout moment sur votre espace client, et qu'il vous en informe avec l'envoi d'une facture.

Les conditions générales de vente prévoient en effet à l'article 3 que « *les fournitures de Propane sont facturées par ELF A au prix mentionné aux conditions particulières ci-jointes et déterminé selon le barème en vigueur au jour de la livraison. (...) En cas de désaccord sur le prix suite à une hausse de tarif, le client pourrait demander dans un délai de quinze jours suivant la réception de la facture mentionnant la hausse, la résiliation de son contrat par lettre recommandée AR adressée à Elf A. Le contrat se trouverait alors résilié aux conditions de l'article 7 du présent contrat et la dernière facture devrait être acquittée sur la base du dernier tarif immédiatement antérieure à la hausse* ».

Cette pratique n'est assurément pas en conformité avec les dispositions précitées pour les raisons suivantes :

**L'information des prix assurée par les barèmes sur le site internet du fournisseur n'est pas assimilable à une information par écrit personnalisée** que devrait vous adresser le fournisseur en application des dispositions précitées.

---

<sup>2</sup> Article 1214 et 1215 du code civil : « *Le contrat à durée déterminée peut être renouvelé par l'effet de la loi ou par l'accord des parties. Le renouvellement donne naissance à un nouveau contrat dont le contenu est identique au précédent mais dont la durée est indéterminée.* »  
*Lorsqu'à l'expiration du terme d'un contrat conclu à durée déterminée, les contractants continuent d'en exécuter les obligations, il y a tacite reconduction. Celle-ci produit les mêmes effets que le renouvellement du contrat.*

**L'information des prix portée sur la facture ne fait l'objet d'aucune information spécifique** pour signaler qu'il s'agit d'une évolution des prix ouvrant droit à une résiliation anticipée sans frais. Elle ne respecte pas l'article précité. L'information prévue par A a toutes les chances de passer inaperçue et s'appliquer sans votre consentement.

D'autre part, le délai de résiliation de quinze jours qui vous est imposé pour résilier votre contrat n'est pas en conformité avec l'article L. 224-22 du code de la consommation qui prévoit un délai de trois mois à compter de l'application effective des nouveaux prix.

Je constate en outre que les conditions générales de vente vous imposent une résiliation par lettre recommandée AR. Or, ces modalités constituent à mon sens un déséquilibre entre les obligations de chacun des contractants, puisque le fournisseur vous informe du nouveau prix appliqué par courrier simple, alors qu'il subordonne la résiliation, à votre initiative, à l'envoi d'un courrier recommandé. Cette pratique pourrait être regardée comme abusive au sens de l'article L. 212-1 du code de la consommation<sup>3</sup>.

Enfin, l'article 3 des conditions générales de vente d'A renvoie à l'article 7 pour les modalités de résiliation, lequel prévoit la facturation de frais de résiliation anticipée. Ces modalités sont surprenantes car elles subordonneraient le fait de refuser un nouveau contrat au versement d'une indemnité, alors que le fournisseur s'autorise à modifier unilatéralement son contrat dans ses dispositions essentielles. Cette pratique n'est pas en conformité avec l'article L. 224-22 du code de la consommation et pourrait en outre être regardée comme une clause abusive.

Je note qu'A a proposé de vous verser un avoir de 500 euros TTC.

Toutefois, faute de vous avoir mise en mesure d'accepter les prix applicables à votre contrat, A devrait appliquer aux factures litigieuses que j'ai pu consulter le prix en vigueur avant le 28 février 2017 (1 809,10 euros HT/tonne) majoré de la TICPE applicable depuis le 1<sup>er</sup> avril 2018.

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)
28/02/2017	0,575	1 809,10	0	1 248,28	1 303,48	-55,20
27/12/2017	0,681	1 809,10	0	1 478,40	1 666,35	-187,95
14/11/2018	0,760	1 809,10	66,30	1 710,37	2 243,88	-533,51
29/05/2019	0,793	1 809,10	66,30	1 784,64	2 341,32	-556,68
<b>TOTAL</b>						<b>-1 333,34</b>

La régularisation tarifaire s'élève à 1 333,34 euros TTC.

Ceci étant, si vous en faites la demande, il serait légitime que le fournisseur applique les prix de 2013 aux contrats tacitement reconduits depuis novembre 2014.

### **LES DESAGREMENTS SUBIS**

Vous avez dû effectuer de nombreuses démarches afin d'obtenir des explications sur le prix appliqué par A à vos factures.

**Compte tenu de ces éléments, je recommande au fournisseur A :**

- de vous verser la somme de 1 333,34 euros TTC incluant les 500 euros proposés, correspondant à l'écart entre le prix appliqué aux factures litigieuses et celui applicable antérieurement ;

<sup>3</sup> Article L. 212-1 du code de la consommation : « Dans les contrats conclus entre professionnels et consommateurs, sont abusives les clauses qui ont pour objet ou pour effet de créer, au détriment du consommateur, un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat. (...) ».

- de vous accorder un dédommagement de 100 euros TTC en compensation de vos démarches.

Sur un plan plus général et pour garantir les droits des consommateurs, je recommande au fournisseur A d'informer ses clients préalablement à toute évolution du prix de vente du GPL selon les modalités prévues par l'article L. 224-22 du Code de la consommation, pour les contrats en cours ou reconduits depuis le 1<sup>er</sup> novembre 2014. A doit notamment permettre à ses clients de résilier leur contrat sans frais lorsqu'ils refusent des nouvelles modalités contractuelles.

Je signale cette pratique d'A à la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation, et de la Répression des Fraudes (DGCCRF), qui a notamment pour mission de veiller au respect des dispositions du code de la consommation.

Je demande au fournisseur A de m'informer dans le délai d'un mois des suites qu'il aura données à cette recommandation.

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

En tout état de cause, vous restez libre d'engager une action en justice. Je vous informe que la décision qui serait rendue par un juge peut être différente de celle 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.



Le médiateur national de l'énergie  
Olivier Challan Belval

Copie : A  
DGCCRF