

Monsieur B. B.

Paris, le 8 septembre 2021

N° de dossier : **D2021-07216**  
(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 A. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous avez souscrit un contrat de fourniture de gaz propane avec A le 27 décembre 2018, pour une durée de 3 ans.

Vous contestez l'augmentation du prix de 1 170 euros TTC/tonne à 1 792,18 euros TTC/tonne lors de la livraison de gaz de janvier 2021.

Vous demandez à A d'appliquer le tarif initial de 1 170 euros TTC/tonne jusqu'à la fin du contrat, ou de vous proposer un nouveau contrat avec un prix acceptable et fixe pendant toute la durée du contrat.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations de A (jointes en annexe).

**Le contrat, que vous avez souscrit prévoit l'application de deux prix fixés distinctement sur la période contractuelle, qui est de trois ans : un prix fixe « spécial » pour les livraisons effectuées pendant les deux premières années (1170 euros TTC/tonne) ; un prix variable indexé sur le barème « Aconfiance », la troisième année. C'est ce dernier prix qui a été appliqué et que vous contestez (1 792,18 euros TTC/tonne).**

**Les conditions particulières de vente que vous avez signées mentionnent ce mécanisme. Cependant, l'information sur l'application, la troisième année, du prix indexé sur le barème « Aconfiance », ne fait l'objet que d'un renvoi qui n'est pas aisément lisible, alors que le prix spécial promotionnel figure lui en caractères gras. Dans ces conditions, l'information sur les prix de vente n'était pas claire, ce qui ne respecte pas l'article L. 211-1 du code de la consommation.**

**Cette pratique pourrait être qualifiée de trompeuse au sens de l'article L.121-2 du code de la consommation. Il n'est pas surprenant dans ces conditions que vous ayez pu penser que le prix fixe s'appliquerait durant trois ans.**

**Pendant la médiation, A a proposé d'organiser un rendez-vous pour vous proposer une nouvelle offre commerciale. Sa proposition devrait être complétée d'un dédommagement.**

D'une manière générale, lorsque A propose à ses clients des contrats qui comportent deux mécanismes de prix distincts, je lui recommande, dans le cadre de son obligation d'information loyale et complète de ses clients, de les en informer clairement et sans ambiguïté, en faisant apparaître sur un même plan dans les conditions particulières de vente l'information sur le prix promotionnel et sur le prix du barème habituel, ainsi que sur leur durée respective, et en cessant de mentionner la référence au prix du barème dans le cadre d'un simple renvoi, comme s'il s'agissait d'un détail sans importance, ce qui ne respecte pas l'article L. 211-1 du code de la consommation, qui impose que les clauses des contrats soient rédigées de façon claire. Cette pratique pourrait d'ailleurs être qualifiée de trompeuse au sens de l'article L 121-2 du code de la consommation.

J'observe que, si A vous a adressé régulièrement des courriers types vous informant des évolutions des prix du barème, cette pratique ne saurait le dispenser de vous prévenir au moyen d'un courrier personnalisé et circonstancié de la fin de la période de prix promotionnel, trois mois avant cette échéance.

En conséquence, compte tenu des manquements susceptibles d'être retenus contre A sur le fondement de l'article L. 211-1 du code de la consommation (exigence d'un information claire) et de l'article L. 121-2 du code de la consommation (interdiction des présentations de nature à induire en erreur), je signale cette affaire à la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes.

Vous trouverez ci-après le détail de mon analyse.

A a indiqué au cours de la médiation que :

- le contrat signé le 27 décembre 2018 prévoit un prix bloqué pendant 24 mois à 1 170 euros TTC jusqu'au 27 décembre 2020, puis un retour au prix barème en vigueur après 2 ans (prix pouvant évoluer de -5% à + 5% tous les 6 mois) ;
- vous pouvez consulter votre tarif sur votre espace client à tout moment et les communications de variation de prix vous ont été envoyées par courriel :
  - le 26/03/20 pour le mouvement tarifaire du 01/04/20,
  - le 19/09/19 pour le mouvement tarifaire du 25/10/19,
  - le 29/03/19 pour le mouvement tarifaire du 30/04/19.
- il vous a proposé un nouveau contrat de 3 ans avec offre spéciale garantie 2 ans à 1 170 euros TTC/tonne, puis retour au prix barème (1 792,18 euros TTC au 9 juillet 2021) et d'appliquer rétroactivement le prix de 1 170 euros TTC/tonne aux 3 factures de livraison de 2021, soit un avoir de 790,30 euros HT.

Vous avez refusé ce nouveau contrat aux mêmes conditions que le précédent, car vous estimez que l'augmentation de 53% du prix/tonne la troisième année efface l'avantage tiré du prix spécial appliqué les deux premières années.

A la suite de votre refus, A a proposé un rendez-vous pour vous proposer une offre commerciale.

Ces éléments appellent de ma part les remarques suivantes :

Le contrat signé le 27 décembre 2018 avec A stipule :

<b>Energie</b>	
<b>Prix : 1558,9900 € TTC/tonne</b>	
<b>Tarifs selon barème</b>	<b>A confiance du : 01/10/2018</b>
Ce barème est susceptible d'évoluer de -5% à +5% (Hors taxe) par rapport au barème précédent, avec une révision à date fixe limitée à deux fois par an (en avril et octobre). Les barèmes en vigueur sont disponibles sur le site internet <a href="#">A.fr</a> dans votre espace client.	
<b>Prix spécial* :1170,0000 € TTC/tonne, hors évolution TICPE</b>	
*Le prix hors toutes taxes du gaz est fixe pendant 24 mois. Pendant cette période, il pourra être impacté par les variations de taxes, et en particulier TICPE, qui seront répercutées de plein droit immédiatement sur le prix du gaz. <u>A l'issue de la période de 24 mois, le prix du barème gaz Primaconfiance en vigueur s'appliquera selon la consommation annuelle</u>	

Je constate que le prix spécial est fixe pendant 24 mois mais qu'à l'issue de cette période, le prix du barème en vigueur s'applique, lequel est susceptible d'évoluer de -5% à +5% hors taxes par rapport au barème précédent, avec une révision deux fois par an.

Il me faut rappeler que notre droit pose le principe de la liberté des prix<sup>1</sup>. Aussi, il ne m'appartient pas de me prononcer sur le caractère raisonnable ou « juste » d'un prix.

Néanmoins, je relève que les conditions d'application du « Prix spécial » et du prix du barème sont inscrites au moyen d'un astérisque, au sein d'un bloc compact difficilement lisible, alors qu'il s'agit d'informations essentielles à la compréhension de votre contrat. Vous pouviez donc légitimement penser que le « prix spécial » s'appliquerait pour une durée de trois ans.

J'estime en conséquence, que A ne respecte par l'article L. 211-1 du code de la consommation selon lequel « Les clauses des contrats proposés par les professionnels aux consommateurs doivent être présentées et rédigées de façon claire et compréhensible. Elles s'interprètent en cas de doute dans le sens le plus favorable au consommateur (...) ».

Cette pratique pourrait en outre être regardée comme trompeuse au sens de l'article L 121-2 du code de la consommation<sup>2</sup> puisque la présentation de l'offre de A est de nature à induire en erreur le client sur la réalité du prix qui sera appliqué aux livraisons de gaz, la troisième année.

Par ailleurs, A a précisé vous avoir envoyé par courriel les communications de variation de prix (29/03/2019, 19/09/2019, 26/03/2020).

Il est notamment précisé sur celui du 26 mars 2020 que « nous vous informons par la présente qu'en application des Conditions Générales de Vente applicables à votre contrat, le barème AConfiance Particuliers subira une hausse de +5% sur le prix du gaz HTT (hors toutes taxes, à savoir hors TVA et hors TICPE) à compter du 1er avril 2020\*. Ce nouveau barème s'appliquera à partir de cette date sur vos prochaines factures de livraison de gaz, à l'issue de votre période actuelle de prix garanti. Vous trouverez ci-joint le nouveau barème PT-25 du prix du gaz applicable au 1er avril 2020, et qui sera également disponible à cette date sur notre site internet A.fr ».

Cette information vous a été communiquée pour attirer votre attention sur l'évolution de prix du barème. Toutefois, j'estime qu'un rappel personnalisé aurait été nécessaire, trois mois avant la fin de la période de prix fixe pour vous rappeler cette échéance et l'entrée en vigueur des prix indexés sur le barème « Aconfiance ».

Vous avez confirmé à mes services que A vous avait contacté au mois d'août 2021, en vous proposant un nouveau contrat avec un prix fixe sur 3 ans. Vous n'avez pas encore donné votre réponse et attendez que A vous confirme l'avoir proposé pour les livraisons de 2021, dont vous bloquez pour le moment le règlement.

**Compte tenu de ces éléments, je recommande à A :**

- **d'appliquer le prix spécial à 1 170 euros TTC/tonne aux livraisons déjà effectuées en 2021 ;**
- **de mettre en œuvre sa proposition d' une nouvelle offre commerciale ;**
- **de vous accorder un dédommagement de 75 euros TTC pour le traitement insatisfaisant de votre réclamation.**

<sup>1</sup> Article L. 410-2 du code de commerce.

<sup>2</sup> Article L121-2 du Code de la consommation : « Une pratique commerciale est trompeuse si elle est commise dans l'une des circonstances suivantes : 1° Lorsqu'elle crée une confusion avec un autre bien ou service, une marque, un nom commercial ou un autre signe distinctif d'un concurrent ; 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 : a) L'existence, la disponibilité ou la nature du bien ou du service ; b) Les caractéristiques essentielles du bien ou du service, à savoir : ses qualités substantielles, sa composition, ses accessoires, son origine, sa quantité, son mode et sa date de fabrication, les conditions de son utilisation et son aptitude à l'usage, ses propriétés et les résultats attendus de son utilisation, ainsi que les résultats et les principales caractéristiques des tests et contrôles effectués sur le bien ou le service ; c) Le prix ou le mode de calcul du prix, le caractère promotionnel du prix et les conditions de vente, de paiement et de livraison du bien ou du service ; d) Le service après-vente, la nécessité d'un service, d'une pièce détachée, d'un remplacement ou d'une réparation ; e) La portée des engagements de l'annonceur, la nature, le procédé ou le motif de la vente ou de la prestation de services ; f) L'identité, les qualités, les aptitudes et les droits du professionnel ; g) Le traitement des réclamations et les droits du consommateur ; 3° Lorsque la personne pour le compte de laquelle elle est mise en œuvre n'est pas clairement identifiable. »

**D'une manière générale, lorsque A propose à ses clients des contrats qui comportent deux mécanismes de prix distincts, je lui recommande, en application de son obligation d'information loyale et complète, d'en informer clairement et sans ambiguïté ses clients, en faisant apparaître sur les conditions particulières de vente, sur un même plan, l'information sur le prix promotionnel et sur le prix du barème ainsi que sur leur durée respective et en cessant de mentionner la référence au prix du barème dans le cadre d'un renvoi évoquant un détail sans importance ce qui ne respecte pas l'article L. 211-1 du code de la consommation selon lequel les clauses des contrats doivent être rédigées de façon claire. Cette pratique pourrait en outre être qualifiée de trompeuse au sens de l'article L 121-2 du code de la consommation.**

**En outre, je recommande à A de vous prévenir au moyen d'un courrier personnalisé et circonstancié de la fin de la période de prix promotionnel, trois mois avant cette échéance.**

**En conséquence, compte tenu des manquements susceptibles d'être retenus contre A sur le fondement de l'article L. 211-1 du code de la consommation (exigence d'un information claire) et de l'article L. 121-2 du code de la consommation (interdiction des présentations de nature à induire en erreur), je signale cette affaire à la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes.**

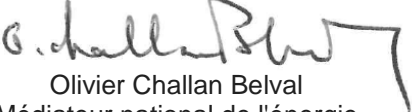
Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que vous acceptez la solution proposée.

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 insatisfait 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, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

  
Olivier Challan Belval  
Médiateur national de l'énergie

Copie : A  
DDPP des Hauts-de-Seine