

Renforcer la protection des consommateurs de GPL



L'EDITO



Bernard DOROSZCZUK
Médiateur national de l'énergie

Près de 600 000 foyers¹, principalement situés dans des communes rurales non desservies par le réseau de gaz naturel², recourent au gaz de pétrole liquéfié (GPL) en citerne pour leur chauffage. Si le GPL présente des avantages pour ces foyers qu'il ne faut pas négliger, il n'est pas sans présenter des contraintes.

Le recours au GPL s'accompagne de particularités contractuelles susceptibles de peser durablement sur les consommateurs. La citerne, propriété du fournisseur³, implique généralement le versement d'une caution et, à la fin du contrat, la facturation de frais de retrait ou de neutralisation. Son implantation sur le terrain du consommateur est soumise à des contraintes techniques limitant les possibilités d'aménagement. Ces spécificités renforcent la dépendance à l'égard du fournisseur et constituent un frein au changement de contrat. Par ailleurs, les consommateurs de GPL ne bénéficient pas des mêmes protections⁴ que celles accordées aux consommateurs d'électricité et de gaz naturel⁵. Ces ménages, souvent plus vulnérables, disposent en outre de marges de manœuvre plus limitées pour envisager l'électrification de leurs usages⁶.

Garantir les mêmes droits pour tous les consommateurs

L'entrée en vigueur en 2028 du nouveau marché carbone pourrait encore accentuer ces difficultés⁷. Pour le médiateur national de l'énergie, garantir à ces consommateurs des conditions de fourniture et une transition énergétique adaptées à leur situation doit être une priorité. Fort de son expérience dans le traitement des litiges liés au GPL, il propose des mesures d'ordre législatif pour renforcer la protection de ces consommateurs et faciliter la possibilité de leur transition vers des modes de chauffage durables ●

¹Selon l'UFC-Que Choisir (2020)

²Estimées à 27 000 par l'association France Gaz Liquides.

³Dans des cas plus rares, les consommateurs peuvent être propriétaires de la cuve mais seront alors responsables de son entretien qui doit être réalisé par un professionnel qualifié (arrêté du 20 novembre 2017).

⁴Articles L. 224-17 à L. 224-25

⁵Articles L. 224-1 à L. 224-16

⁶Souvent des habitations anciennes équipées de cuves pour lesquelles les nouveaux propriétaires doivent engager des frais importants pour changer de solution de chauffage.

⁷D'après le réseau Cler, sa mise en œuvre pourrait avoir un impact majeur sur la facture des ménages français : + 500 €/an pour ceux chauffés aux énergies fossiles.

Des protections insuffisantes pour les consommateurs de GPL

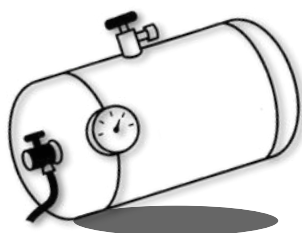
Les consommateurs qui se chauffent au GPL restent aujourd'hui moins bien protégés que ceux qui utilisent l'électricité ou le gaz naturel.

Une facturation moins encadrée

Pour l'électricité et le gaz naturel, le code de la consommation impose aux fournisseurs de transmettre une facture sur la base d'un relevé au moins une fois par an.⁸ Les consommations antérieures datant de plus de 14 mois avant le dernier index réel ne peuvent être facturées. La réglementation⁹ précise par ailleurs le contenu des factures, leurs modalités de mise à disposition et les moyens de paiement proposés. La facturation du GPL ne fait l'objet d'aucun encadrement spécifique, ni dans ses modalités ni dans son contenu. Si, globalement, une majorité de consommateurs paient leur fournisseur à l'issue d'une livraison en vrac, certains d'entre eux sont facturés sur la base d'un relevé de compteur, et dans ce cas, aucune obligation n'impose un relevé annuel. Cette absence de règle peut conduire à des régularisations importantes et difficiles à anticiper pour les consommateurs.

Des garanties insuffisantes en cas de coupure

En électricité et en gaz naturel, les coupures pour impayés sont interdites pendant la trêve hivernale.¹⁰ La réglementation définit également les conditions et les procédures applicables avant toute interruption de fourniture¹¹. Aucune disposition comparable ne s'applique au GPL pour les consommateurs disposant d'un compteur. Ceux-ci peuvent ainsi être privés de gaz en période hivernale, sans bénéficier des mêmes garanties que les consommateurs d'électricité ou de gaz naturel.



600 000 FOYERS SE
CHAUFFENT AU
GPL EN FRANCE

Des obstacles au changement de solution de chauffage

Changer de fournisseur ou de mode de chauffage reste plus complexe pour les consommateurs de GPL.

Des conditions contractuelles à consolider et adapter

Dans le cadre d'un contrat de fourniture d'électricité ou de gaz naturel¹², le fournisseur doit informer ses clients de manière « transparente et compréhensible » des modifications envisagées, de leurs motifs, leurs conditions et leur portée.

En matière de GPL, ces obligations sont moins protectrices¹³. L'information relative au contenu des modifications contractuelles n'est pas encadrée. Par ailleurs, en cas de modifications contractuelles à l'initiative du fournisseur, le délai de trois mois permettant au consommateur de résilier son contrat sans pénalité peut s'avérer insuffisant pour mettre en œuvre une alternative au GPL.

Des frais de sortie dissuasifs

Pour l'électricité, les particuliers ne peuvent pas être facturés de frais au seul motif qu'ils changent de fournisseur¹⁴. Pour les autres catégories de clients, des dispositions existent pour limiter les frais de résiliation anticipée à la perte économique effectivement supportée par le fournisseur.

Les consommateurs de GPL ne bénéficient pas d'une protection équivalente. Les frais de résiliation anticipée ne sont aujourd'hui ni encadrés ni limités, ce qui peut constituer un frein important à la sortie du contrat. Ils peuvent, en outre, s'ajouter aux différents frais liés à la fin de l'installation :

- Retrait ou neutralisation de la cuve (entre 500 et 1 100 €) ;
- Travaux de remblaiement du terrain (environ 900 €), à la charge du consommateur ;
- Repompage du GPL non consommé (entre 400 et 500 €) ●

⁸Article L. 224-11

⁹Article L. 224-12

¹⁰Article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles

¹¹Décret n° 2008-780

¹²Article L. 224-10 du code de la consommation

¹³Article L. 224-22 du code de la consommation

¹⁴Article L. 332-2 du code de l'énergie

Pour un cadre plus protecteur des consommateurs de GPL

Le médiateur national de l'énergie formule plusieurs propositions pour renforcer les droits de ces consommateurs et lever les freins au changement de fournisseur voire d'énergie.

Garantir des protections essentielles

< Sur la facturation

- Encadrer par arrêté, comme en électricité et en gaz, le contenu des factures de GPL, et y intégrer les coordonnées du médiateur national de l'énergie ;
- Pour les clients disposant d'un compteur, prévoir un relevé de compteur au moins une fois par an et limiter la possibilité de facturer des consommations antérieures à 14 mois depuis le dernier relevé pris en compte ;

< Sur les coupures

- Étendre l'application de la trêve hivernale aux consommateurs domestiques de GPL disposant d'un compteur ;
- Définir par décret les conditions d'information du consommateur en cas de risque de coupure, ainsi que les modalités d'interruption et de rétablissement de la fourniture ;

Faciliter la sortie du contrat

< En cas de modification contractuelle à l'initiative du fournisseur

- Porter de 3 à 6 mois le délai permettant au consommateur de résilier son contrat, afin de lui laisser le temps d'étudier une évolution de son système de chauffage ;
- Prévoir des modalités d'information sur les modifications contractuelles comparables à celles applicables en électricité et en gaz naturel ;

< Encadrement des frais de sortie

- Encadrer les frais de résiliation anticipée sur le modèle du cadre applicable aux consommateurs professionnels d'électricité afin qu'ils soient clairement communiqués avant la conclusion du contrat et qu'ils ne dépassent pas la perte économique directe subie par le fournisseur ;



POUR EN
SAVOIR PLUS



K' CONCRET

Un fournisseur a interrompu pendant quinze mois la fourniture de GPL d'un consommateur en situation de handicap pour un impayé de seulement 110,64 €. Le médiateur a estimé que cette mesure était disproportionnée et que le fournisseur aurait dû rétablir la fourniture de gaz dès l'intervention des services sociaux, en pleine trêve hivernale.  **D2025-06501**

Après avoir corrigé une inversion de compteurs datant de 2009, un fournisseur a facturé quinze années de consommations. Le médiateur a recommandé d'annuler les consommations prescrites au-delà de deux ans et d'indemniser les consommateurs.  **D2024-21249**

À la résiliation d'un contrat, un consommateur s'est vu appliquer des frais de retrait de citerne plus élevés que ceux prévus par le contrat d'origine dont les conditions tarifaires avaient évolué depuis la souscription. Le médiateur a estimé que l'information sur son droit de résilier le contrat sans pénalité, prévu par la réglementation en cas d'évolution du contrat, n'avait pas été présentée de manière suffisamment lisible. 

D2025-14086

Léonard Brudieu

sous-directeur de la protection des consommateurs et de la régulation des marchés pour les secteurs des services, des réseaux et du numérique à la DGCCRF



Pour quelles raisons la DGCCRF a-t-elle souhaité renforcer, en 2017, la transparence des offres de GPL en citerne ?

Environ 600 000 foyers non raccordés au gaz naturel se chauffent avec du GPL. Les contrats reposent sur un engagement de longue durée, généralement de trois à cinq ans, associant la fourniture du gaz à la mise à disposition d'une citerne restant propriété du fournisseur.

Avant 2017, chaque opérateur présentait ses offres selon sa propre logique, le prix se répartissant entre des postes divers : fourniture facturée à la tonne ou parfois en kilowattheures, redevance de citerne, frais de retrait, maintenance, etc. L'enquête menée par la CCRF en 2015 avait mis en évidence un besoin d'harmoniser leurs modalités de présentation et les bases de calcul des prix afin que le consommateur puisse comparer les offres et apprécier le coût de son engagement.

C'est ainsi que nous avons rédigé l'arrêté du 6 novembre 2017 qui a prévu deux évolutions importantes. D'une part, une notice précontractuelle harmonisée que les fournisseurs doivent publier sur leur site internet et remettre au consommateur avant signature. D'autre part, une simulation du coût annuel sur une consommation de référence, ce qui permet de ramener des offres complexes à un montant unique, facile à comprendre et comparable.

Quel bilan tirez-vous aujourd'hui de cette réforme et des contrôles menés depuis sa mise en œuvre ?

Nous avons mené des enquêtes nationales en 2018, 2021 et 2024 pour accompagner et s'assurer de la bonne application de cette réforme par les fournisseurs. Les opérateurs se sont bien appropriés la fiche standardisée.

Elle est publiée, remise avant la signature et conforme au modèle dans la très grande majorité des cas.

Les manquements relevés en 2021 - fiches incomplètes ou non actualisées, écarts entre prix affichés et prix contractuels, mention peu visible du droit de résiliation - ont tous été régularisés. L'enquête de 2024 confirme cette consolidation avec un taux d'anomalie faible.

Les difficultés ne tiennent plus tant à la lisibilité précontractuelle qu'à l'exécution du contrat - facturation,

Préciser le cadre juridique renforcerait la protection du consommateur

délais de retrait des citernes, démarchage - et à la loyauté des allégations environnementales. C'est pourquoi nous poursuivons nos contrôles.

En quoi les propositions du médiateur s'inscrivent-elles dans la continuité des travaux de la DGCCRF ?

La réforme de 2017 a traité la phase précontractuelle, quand les pistes du médiateur portent sur la vie du contrat et sur sa sortie, là où nos contrôles situent désormais les difficultés. La DGCCRF en partage donc les orientations : encadrement du contenu de la facture et des frais de résiliation anticipée, facturation sur index réels, information transparente en cas de modification.

Certaines des pratiques les plus graves signalées par le médiateur - telle qu'un rattrapage de facturation exagérément tardif - pourraient déjà être examinées au regard des dispositions du code de la consommation, comme la prescription biennale, et pourraient s'apparenter à des clauses abusives voire à des pratiques commerciales trompeuses.

Préciser le cadre juridique permettrait de renforcer la protection du consommateur. Toutefois, la fourniture de GPL présente des spécificités à prendre en compte.

La concertation avec les associations de consommateurs et les représentants des professionnels sera donc utile pour élaborer le cadre juridique de ces nouvelles mesures ●

