



Paris, le 28 juillet 2016

Dossier suivi par : XXXXXXXX  
Tél. : 01.44.94.66.60  
Courriel : [mediation@energie-mediateur.fr](mailto:mediation@energie-mediateur.fr)

N° de saisine : S2016-0725  
N° de recommandation : 2016-0844

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Monsieur,

Ce litige concerne la facturation de vos consommations de gaz propane. Début 2011, vous aviez constaté une hausse du prix du gaz, ce qui vous avait amené à adresser au fournisseur A une réclamation pour en demander les raisons. Ce dernier vous avait alors répondu la chose suivante : « *Le gaz propane, au même titre que la majorité des énergies, suit la tendance des produits pétroliers. De ce fait, A n'a pas eu d'autre choix que de répercuter les hausses de ses coûts d'achat sur ses prix de vente* ». Au vu de cette réponse, vous n'aviez pas porté votre réclamation plus loin.

Toutefois, vous avez constaté fin 2015 que le prix de la tonne était demeuré au même niveau que l'année précédente, et ce en dépit d'une forte baisse des cours du baril au cours de cette période. Vous avez donc adressé au fournisseur A une nouvelle réclamation, dans laquelle vous lui demandiez pour quelle raison le prix de la tonne de propane n'avait pas baissé.

Sans réponse de sa part, vous avez réitéré votre réclamation, mais sans obtenir de réponse. Vous m'avez donc saisi.

J'ai analysé votre dossier ainsi que les observations transmises par le fournisseur A (jointes en annexe).

J'observe tout d'abord que ce litige vous oppose au fournisseur A, une filiale de XXXXX. Cette filiale exerce notamment une activité de fourniture de gaz propane qui regroupe plusieurs communes dans son département.

Plus précisément, votre litige porte sur le prix de la tonne de gaz propane. Le fournisseur A vous avait indiqué en 2011 que le prix appliqué suivait la tendance des cours du pétrole. Il était donc légitime que vous vous interrogiez, à la suite d'une baisse des cours du baril, sur l'absence d'une baisse du prix de la tonne de propane sur votre facture.

Je vous confirme en premier lieu que les gaz de pétrole liquéfiés, dont fait partie le propane, sont issus des champs de gaz et du raffinage du pétrole brut et qu'à ce titre, leur prix « *suit la tendance des produits pétroliers* ».

Il me faut toutefois rappeler que notre droit pose le principe de la liberté des prix<sup>1</sup>. De plus, le fournisseur A s'approvisionne en propane auprès du fournisseur B (anciennement C), dans des

---

<sup>1</sup> Voir l'article L.410-2 du code de commerce, consultable sur le site [www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr).

conditions qui sont couvertes par le secret des affaires. Le fournisseur A a d'ailleurs précisé dans ses observations la chose suivante : « *nos tarifs prix de vente sont totalement dépendants de nos conditions d'achat auprès de B* ».

Je ne peux que regretter que ces explications ne vous aient pas été apportées plus tôt. Cette défaillance dans l'information justifierait selon moi un dédommagement.

Mais ce n'est là qu'un des aspects du problème. Je note en effet que le contrat que vous aviez souscrit en 2007 prévoyait la chose suivante :

## **1/ PRODUIT**

**Prix du GPL livré : 913,04 € HT/ tonne soit 1092,00 € TTC/ tonne**

**Le prix du produit indiqué est déterminé par SERV.26 à la date de signature du contrat.  
Ce prix est susceptible de variation.**

La clause selon laquelle « *Ce prix est susceptible de variation* », sans plus de précision ni référence à un barème, me semble constituer une clause de modification unilatérale du prix, et apparaît donc problématique. Certes, vous avez signé ce contrat, mais il serait possible de considérer que vous n'avez donné votre consentement que pour le prix effectivement indiqué.

De fait, je note une augmentation de près de 50 % entre le prix initial (1 092 euros TTC / tonne) et le prix appliqué fin 2015 et début 2016 (1 541,40 euros TTC / tonne).

Je note toutefois :

- que ce contrat avait été conclu pour une durée de trois ans, soit jusqu'en octobre 2010, date à partir de laquelle il devenait possible de mettre un terme au contrat sans facturation de frais de résiliation ;
- que vous n'avez commencé à vous interroger sur les prix qu'à compter de 2011 ;
- et que les prix pratiqués par le fournisseur A semblent cohérents lorsqu'on les compare avec ceux pratiqués par les autres fournisseurs de gaz propane.

De plus, les investigations menées par mes services n'ont pas permis de déterminer si le fournisseur A vous avait apporté une information sur les prix avant chacune des livraisons intervenues ces dernières années. Enfin, il ne m'appartient pas de me prononcer sur le caractère raisonnable, ou « *juste* », d'un prix.

En revanche, il m'est possible de vous livrer mon analyse sur la qualité de l'information fournie. À cet égard, il me semble ressortir assez clairement de ce qui précède que le fournisseur A ne vous a pas informé de manière adéquate sur le prix de la prestation de fourniture de gaz propane, que ce soit dans votre contrat ou dans les réponses aux réclamations.

À la suite de l'intervention de mes services, le fournisseur A a reconnu qu'il y avait là une anomalie : « *Ayant pris conscience de ce problème, nous avons entrepris des négociations afin d'optimiser les conditions de notre sourcing. Aussi, nous avons espoir d'établir un nouveau barème de prix dans les prochaines semaines entraînant une évolution à la baisse que nous espérons profitable à l'ensemble de nos clients* ». Ayant négocié ces nouvelles conditions, il a par la suite proposé de vous en faire bénéficier rétroactivement pour la livraison intervenue en avril 2016, ce qui revient à vous appliquer un prix de 1 150 euros TTC / tonne au lieu de 1 541,40 euros TTC / tonne.

S'il s'agit là d'un geste positif, je note que vous souhaitez également que ces nouvelles conditions soient appliquées aux deux factures précédentes, soit celles du 7 décembre 2015 et du 4 février 2016. Au vu des anomalies persistantes ayant accompagné votre contrat depuis la signature, il me semble qu'il s'agit là d'une demande légitime. J'estime donc que le fournisseur A devrait accéder à votre demande, pour mettre un terme à votre litige.

De plus, il conviendrait qu'il mette ses contrats de fourniture de gaz propane en conformité avec la réglementation en vigueur, notamment pour ce qui est de l'information sur le prix. À cet égard, il conviendrait qu'il mette ses clients en mesure de comprendre les variations du prix de la tonne de propane, en leur communiquant un barème ou une formule d'actualisation.

Enfin, je rappelle que la réglementation en vigueur<sup>2</sup> impose aujourd'hui aux entreprises du secteur de l'énergie d'informer leurs clients, qu'il s'agisse de particuliers ou de petits professionnels, de l'existence de mes services et des modalités de saisine, et ce sur l'ensemble des supports usuels<sup>3</sup>. Or, je constate que cette information n'est aujourd'hui pas apportée par le fournisseur A. Il conviendrait là aussi que ce dernier se mette en conformité dans les meilleurs délais.

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

- de mettre en œuvre sa proposition consistant à vous faire bénéficier rétroactivement des nouvelles conditions tarifaires pour la livraison intervenue en avril 2016, soit l'application d'un prix de 1 150 euros TTC / tonne au lieu de 1 541,40 euros TTC / tonne ;
- et, à titre de dédommagement pour les désagréments subis pour les anomalies de votre contrat et l'information inadéquate sur les prix, de vous en faire également bénéficier pour les deux factures précédentes (7 décembre 2015 et 4 février 2016).

**En outre, dans un but de prévention des litiges, je recommande au fournisseur A :**

- de mettre ses contrats de fourniture de gaz propane en conformité avec la réglementation en vigueur, notamment pour ce qui est de l'information sur le prix, et ce en leur communiquant un barème ou une formule d'actualisation leur permettant de comprendre les variations du prix de la tonne de propane ;
- et, comme le prévoit la réglementation en vigueur depuis maintenant plusieurs mois, d'informer ses clients sur l'existence de mes services et les modalités de saisine, et ce sur l'ensemble des supports appropriés, ce qui comprend notamment les courriers de réponse aux réclamations, ses CGV et son site Internet.

Cette recommandation de solution n'est pas contraignante ; vous êtes donc libre de l'accepter ou de la refuser.

Je vous remercie de bien vouloir me faire connaître votre position dans un délai de deux mois maximum, par courriel ([mediation@energie-mediateur.fr](mailto:mediation@energie-mediateur.fr)), ou bien par courrier, à l'aide du formulaire ci-joint. Si cette solution est acceptée par vous ainsi que par le fournisseur A, il sera considéré que votre litige est résolu.

Si en revanche, vous êtes en désaccord avec son contenu, ou si le fournisseur A refuse de la mettre en œuvre, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice dont le résultat pourra être différent de la solution que je vous propose (cf. fiche ci-jointe).

En application des dispositions de l'article R.122-3 du code de l'énergie, le fournisseur A m'informera dans un délai maximum de deux mois des suites données à cette recommandation.

Je m'efforce de faire progresser la qualité du service rendu au consommateur et l'appréciation que vous portez sur le suivi de votre dossier ne peut qu'y contribuer. Vous trouverez en pièce jointe, à la suite du formulaire de réponse à recommandation, une courte enquête de satisfaction qui ne vous demandera que quelques instants.

Vos réponses seront analysées à des fins statistiques. Je vous remercie par avance de votre contribution.

---

<sup>2</sup> Voir l'article L.122-1 du code de l'énergie, et les articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, consultables sur le site [www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr).

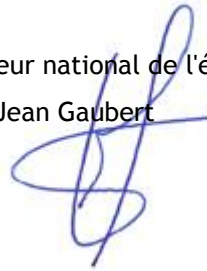
<sup>3</sup> À savoir : courriers de réponse aux réclamations, site internet, conditions générales de vente, factures.

Pour toute question relative à votre litige ou à la mise en œuvre de sa solution, vous pouvez contacter mes services par téléphone ou par courriel.

Je vous prie de bien vouloir agréer, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie

Jean Gaubert



Copie : A