

## LES FICHES PRATIQUES



### Gaz de pétrole liquéfié

**Vous utilisez le gaz de pétrole liquéfié (GPL) ? Lisez attentivement les contrats de fourniture. Informez-vous avant la signature du contrat sur les pratiques tarifaires.**

#### Qu'est-ce que le GPL ?

Le gaz de pétrole liquéfié (GPL), est un mélange d'hydrocarbures légers, stocké à l'état liquide et issu du raffinage du pétrole pour 40 % et du traitement du gaz naturel pour 60 %. Les hydrocarbures constituant le GPL, dans son appellation officielle, sont essentiellement le propane et le butane.

Le GPL répond en tant que combustible à trois usages :

- ▶ le chauffage ;
- ▶ l'eau chaude sanitaire ;
- ▶ la cuisson.

Il représente près de 2 % de la consommation finale d'énergie, soit 700 000 foyers.

**Quatre opérateurs nationaux sont présents sur ce marché : UGI France via ses filiales ANTARGAZ, FINAGAZ (ex TOTALGAZ) et SOGASUD, BUTAGAZ, PRIMAGAZ et VITOGAZ. Ils interviennent parfois sur des zones géographiques spécifiques. Il existe également des fournisseurs locaux : DISTRIGAZ PROVENCE, GAZ LIBERTE et SAPS.**

#### **Soyez vigilant sur les clauses des contrats qui vous sont proposés.**

Les contrats de fourniture de GPL ont été examinés par la Commission des clauses abusives (CCA), les juridictions civiles et l'Autorité de la concurrence.

Grâce aux enquêtes régulières menées par la DGCCRF ces dernières années, de nombreuses clauses abusives ou illicites ont été retirées des contrats. Il convient néanmoins de rester vigilant sur plusieurs points :

- ▶ **Résiliation avant terme des contrats** : cette clause conduit le plus souvent au paiement d'indemnités de résiliation anticipée non négligeables même si elles doivent, d'après la jurisprudence, être calculées en fonction de la durée du contrat restant à courir. En effet, elles s'ajoutent le plus souvent aux frais de retrait de la citerne et aux éventuels frais de re pompage du GPL restant dans la cuve, ce qui peut générer des coûts conséquents. Il est donc recommandé de bien s'informer du tarif des différentes prestations indiquées dans le barème ou dans les conditions particulières de vente en cas de résiliation avant terme.
- ▶ **Possibilité d'achat de la citerne** : la plupart des contrats actuellement proposés prévoient la vente de la citerne, soit en début, soit en cours, soit en fin de contrat. Dans la mesure où les frais d'installation et de retrait de citerne lors d'un changement de fournisseur sont souvent conséquents, il convient d'être attentif aux modalités de vente, ainsi qu'au prix des citernes. Etre propriétaire de sa citerne peut en effet permettre de mieux faire jouer la concurrence à l'issue de la durée d'engagement contractuelle.
- ▶ **Durée des contrats** : depuis octobre 2014 le Code de la consommation interdit que soient conclus des contrats pour des durées supérieures à 5 ans. C'est au consommateur de choisir la durée qui lui paraît la plus adaptée à ses besoins, en sachant qu'une durée courte lui permettra de limiter la période d'exclusivité d'approvisionnement avec son fournisseur de GPL, mais qu'en contrepartie le tarif de la tonne de GPL sera probablement plus élevé qu'un contrat plus long.

## S'informer sur l'évolution des conditions contractuelles et des prix.

La loi du 17 mars 2014 relative à la consommation a créé une nouvelle section au sein du Code de la consommation consacrée

### Bon à savoir

Depuis l'entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> mars 2018 de l'arrêté du 6 novembre 2017 relatif à la publicité des prix des contrats de fourniture de gaz de pétrole liquéfié (GPL) en vrac, les fournisseurs de GPL doivent présenter leurs offres sous la forme de fiches d'information standardisées.

Ces fiches sont remises au consommateur sur support durable, préalablement à la conclusion d'un contrat et publiées sur le site internet des professionnels.

Elles prévoient une harmonisation de la représentation des tarifs chez tous les fournisseurs afin de permettre aux consommateurs une meilleure lisibilité et une meilleure comparabilité des offres.

Elles apportent en outre à ce dernier des informations complémentaires telles que le montant des frais fixes sur la durée du contrat, l'estimation du coût annuel de son contrat lors de sa première année d'exécution, et les modalités de résiliation du contrat en cas de modification des prix.

Pour faciliter la comparaison des offres, les fiches standardisées d'information des différents professionnels ont par ailleurs été regroupées sur le site du Médiateur national de l'Energie (<http://energie-info.fr/Fiches-pratiques/Je-change-de-fournisseur/Offres-des-fournisseurs-proposant-des-contrats-de-gaz-en-citerne-GPL>).

aux contrats de GPL, applicable pour tout contrat signé à partir d'octobre 2014.

Plusieurs mesures ont été prévues dans cette loi pour améliorer la transparence tarifaire, et notamment l'obligation pour le professionnel de prévoir dans ses contrats une clause précisant les règles sur la base desquelles une modification du prix peut intervenir et les moyens par lesquels le consommateur obtient une information complète sur l'état actualisé des prix (article L.224-18 du Code de la consommation).

Depuis octobre 2014, la loi relative à la consommation autorise le consommateur à résilier son contrat sans pénalité en cas de modification des conditions contractuelles en cours de contrat, et notamment du prix, à l'initiative du professionnel, sous réserve qu'une

telle modification n'était pas prévue par une clause spécifique.

## Que faire en cas de litige ?

### ► Règlement amiable

**Le Médiateur national de l'énergie est à présent compétent pour les litiges liés aux contrats de vente de GPL en vrac et conditionné en bouteille.**

La loi relative à la transition énergétique du 18 août 2015 a renforcé les prérogatives du médiateur national de l'énergie en étendant ses compétences à la consommation de toutes les énergies domestiques, notamment le propane vrac et le GPL conditionné en bouteilles.

En cas de litige avec un fournisseur, il est conseillé de lui adresser une lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse figurant obligatoirement sur le contrat.

Si le différend lié à l'exécution du contrat n'a pas été résolu dans un délai de deux mois à compter de sa réclamation écrite, le consommateur peut saisir le médiateur national de l'énergie dans le délai d'un an à compter de sa réclamation auprès du professionnel (<http://www.energie-mediateur.fr/>). Cette procédure est gratuite.

Le médiateur proposera une solution dans un délai de 90 jours à compter de la notification de sa saisine (sauf cas complexe).

### ► Recours en justice

Le consommateur peut saisir le tribunal compétent, selon les procédures habituelles de droit commun pour demander l'annulation de clauses présumées abusives ou la réparation d'un préjudice au civil. Le tribunal de proximité est notamment compétent pour déclarer une clause abusive ou pour enjoindre un professionnel à respecter ses engagements contractuels.

### Bon à savoir

**Le GPL est un gaz inflammable qui exige le respect impératif de diverses procédures de sécurité et un entretien régulier de la citerne<sup>1</sup>.**

- Si vous êtes propriétaire de votre citerne, vous êtes soumis à une obligation de

vérification périodique de l'état de la citerne.

- Si la citerne est propriété du fournisseur, il a la responsabilité de l'entretenir. De manière générale, les clauses dédouanant systématiquement le professionnel, sans rechercher l'origine du sinistre, sont considérées comme illicites. Par contre, vous ne devez pas entreprendre de travaux ou de construction qui pourraient remettre en cause les normes de sécurité relatives à l'environnement de la citerne.

### Textes de référence

Code de la consommation - Section 2 du chapitre IV du livre II : « Contrat relatifs au gaz de pétrole liquéfié » (articles L.224-17 à L.224-25)

Arrêté du 6 novembre 2017 relatif à la publicité des prix des contrats de fourniture de gaz de pétrole liquéfié en vrac

Arrêté du 20 novembre 2017 relatif au suivi en service des équipements sous pression et des récipients à pression simples - article 34 et suivants

Avis rendus par la Commission des clauses abusives et jurisprudence relative au GPL en vrac

- Recommandation de la CCA n°84-01 du 20 janvier 1984
- Avis n°00-01 de la CCA du 16 novembre 2000
- Avis n°02-02 du 26 septembre 2002

Avis rendus par l'Autorité de la concurrence

- Avis n°14-A-01 du 14 janvier 2014

Jurisprudences des juridictions civiles

- CA Versailles – 18 novembre 2004
- CA Versailles – 20 mai 2005 (265)
- CA Versailles – 20 mai 2005 (277)
- CA Nîmes - 4 avril 2013

### Liens utiles

**Site d'information générale du médiateur national de l'énergie :** <http://www.energie-mediateur.fr/>

**Pour saisir le médiateur d'un litige, le consommateur peut transmettre son dossier par voie postale :**

Médiateur national de l'énergie  
Libre Réponse n°59252  
75443 PARIS Cedex 09

**ou en ligne**, par l'intermédiaire de la plateforme SOLLEN, sur le site du médiateur : <http://www.energie-mediateur.fr/>

<sup>1</sup> Cf. Arrêté du 20 novembre 2017 relatif au suivi en service des équipements sous pression et des récipients à pression simples (article 34 et suivants)

Les éléments ci-dessus sont donnés à titre d'information. Ils ne sont pas forcément exhaustifs et ne sauraient se substituer aux textes officiels.

Pour signaler un problème de consommation à une entreprise et se renseigner sur ses droits :



Pour être alerté des produits dangereux :



Pour les personnes sourdes et malentendantes téléchargement de l'application gratuite ACCEO :



Pour contacter la DGCCRF :



Crédit photo : ©Pixabay