

Monsieur L.

Paris, le 16 mars 2020

N° de saisine : D2019-11196

Objet : Accord amiable de solution au litige de Monsieur L.

Monsieur,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui oppose Monsieur L. au fournisseur A concernant la souscription d'un contrat de fourniture de gaz naturel, ainsi que l'absence de prise en compte de la demande de rétractation. J'ai le plaisir de vous communiquer la solution formalisée à laquelle nous sommes parvenus à l'issue du processus de médiation.

Vous demandiez à A d'annuler le contrat et la facturation afférente, au motif que la souscription du 22 mai 2019 résultait d'une démarche abusive et que le bordereau de rétractation avait été envoyé dans le délai légal de 14 jours (26 mai 2019).

Dans ses observations, A a effectivement reçu la demande de rétractation, mais n'a pas pu annuler le contrat, car la référence était erronée.

À la suite de l'intervention de mes services, A a accepté :

- d'annuler le contrat de M. L. et les factures émises dans le cadre de celui-ci ;
- d'accorder à M. L. un dédommagement de 25 euros TTC, compte tenu des désagréments subis.

Lors d'un entretien téléphonique avec mes services, vous avez indiqué que Monsieur L. acceptait la solution ainsi proposée.

J'estime équitable cette solution amiable et je recommande à Monsieur L., ainsi qu'au fournisseur A, d'en respecter les termes. Je considère donc que ce litige est résolu.

Pour votre parfaite information, ayant constaté que la souscription du contrat résultait d'un démarchage abusif auprès d'une personne âgée de 92 ans et que votre fournisseur n'avait pas pris en compte sa demande de rétractation, en conformité avec l'article L.221-18 du code de la consommation, je signale cette affaire à la direction départementale de protection des populations des Hauts-de-Seine.

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



Olivier Challan Belval
Le médiateur national de l'énergie

Copie : Monsieur L./B