

Monsieur K

N° de dossier : D2021-12496
(À rappeler dans toute correspondance)

Objet : Accord amiable de solution à votre litige

Monsieur,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui vous oppose au fournisseur A. J'ai le plaisir de vous adresser la solution formalisée à laquelle nous sommes parvenus, à l'issue du processus de médiation.

Vous avez souscrit un contrat de fourniture de gaz propane auprès du fournisseur A en 1996.

Vous reprochiez au fournisseur A de vous avoir remboursé tardivement, le 13 avril 2021, la consigne de la citerne (762,25 euros TTC) et le montant du gaz repompé (1 017,90 euros TTC), à la suite de la résiliation de votre contrat et du retrait de la citerne le 11 février 2021.


L'article L. 224-23 du code de la consommation prévoit que « *les sommes versées par le consommateur au titre d'un dépôt de garantie lui sont restituées par le professionnel au plus tard dans un délai de trente jours à compter de la reprise par ce dernier de l'objet garanti, qui est effectuée au plus tard dans un délai de trois mois à compter de la résiliation du contrat* ». L'article L. 242-17 du même code prévoit alors que, « *lorsque le professionnel n'a pas remboursé le consommateur dans les conditions prévues à l'article L. 224-23, les sommes dues par le professionnel sont de plein droit majorées de moitié* ».

Aussi, à la suite de l'intervention de mes services, le fournisseur A a proposé de vous accorder un dédommagement de 400 euros TTC qui inclut la somme de 381,13 euros TTC correspondant, en application de l'article L. 242-17 précité, à la moitié de la consigne de la citerne (762,25 euros TTC).

Par message sur la plateforme Sollen, vous avez indiqué accepter la solution ainsi proposée.

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

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



Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie

Copie : Le fournisseur A