



Informer, conseiller, protéger

Paris, le 28 février 2020

N° de saisine : D2019-22385
(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 Y concernant la facturation de frais de résiliation anticipée. J'ai le plaisir de vous adresser la solution formalisée à laquelle nous sommes parvenus, à l'issue du processus de médiation.

Vous contestiez les méthodes de vente d'un commercial mandaté par F. En effet, celui-ci vous aurait affirmé qu'aucun frais de résiliation ne vous seraient facturés si vous souscriviez un contrat chez eux. Vous avez donc souscrit un contrat en février 2019 auprès de F, entraînant la résiliation du contrat chez Z avant son terme et la facturation de 1 052 euros HT de frais de résiliation anticipée, dont vous sollicitiez l'annulation ou la prise en charge.

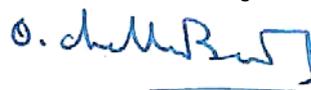
À la suite de l'intervention de mes services, F a reconnu que son prestataire avait commis une erreur en vous fournissant des informations erronées et/ou en vous induisant en erreur sur le bien-fondé des frais facturés par Z qui sont fondés. F a donc accepté de prendre à sa charge la totalité des frais de résiliation anticipée, et va en ce sens éditer un avoir de 1 052 euros HT. Il a de plus précisé « *qu'une procédure de sanction sera mise en place* » auprès de son prestataire.

Dans le cadre d'un entretien téléphonique avec mes services, vous avez indiqué accepter la solution ainsi proposée.

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

Par ailleurs, je transmets votre signalement concernant les pratiques commerciales de F et son prestataire à la DDPP de Paris.

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



Olivier Challan Belval
Le médiateur national de l'énergie

Copie : F DDPP