

## TOTAL ÉNERGIES MANQUE DE RÉACTIVITÉ

Ce client de **TOTAL ÉNERGIES** a pu découvrir grâce à un communiqué de **QUE CHOISIR** que son fournisseur d'énergie avait fait l'objet d'une condamnation : *« Le tribunal judiciaire de Paris a condamné Total Énergies, dans un jugement du 23 octobre, pour pratiques commerciales trompeuses en raison d'allégations sur son ambition d'atteindre la neutralité carbone d'ici 2050 et d'être un acteur majeur de la transition énergétique. »*

Il adresse le 17 novembre 2025 un message d'étonnement au service clientèle :

*« J'ai appris tardivement que **TOTAL ÉNERGIES** avait été condamnée fin octobre pour pratiques commerciales trompeuses. Je suis outré que votre société ait utilisé de faux arguments écologiques et j'aurais pu penser que tout client de **TOTAL ÉNERGIES** aurait reçu de votre Président un courrier explicatif et d'excuses. Cet évènement judiciaire engendre de ma part une perte de confiance et vient ternir la bonne image de marque qui m'avait incité à vous choisir voici un peu plus d'un an. Dans l'attente de vos précisions. »*

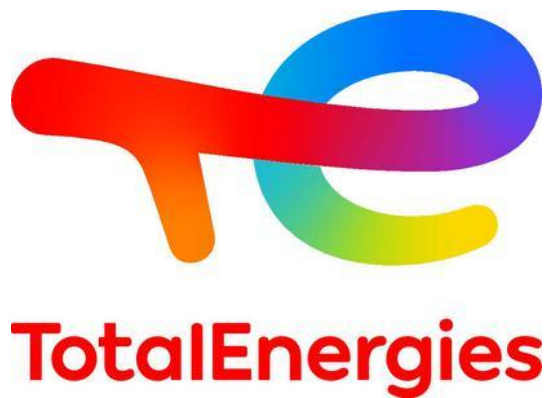
Il reçoit le lendemain (conformément au délai promis) la réponse suivante :

*« Je comprends vos préoccupations suite à la décision de justice impliquant Total Énergies ainsi que la perte de confiance que cette situation peut susciter. Je tiens à vous assurer qu'une communication officielle détaillant le contexte est en cours et sera publiée dans les jours à venir. Je vous invite à patienter jusqu'à la réception de cette information et vous remercie pour votre compréhension. Je reste à votre disposition pour toute information complémentaire et vous souhaite une excellente journée. »*

Le service clientèle est particulièrement efficace dans sa rapidité à répondre.

A l'inverse ? le service communication de **TOTAL ÉNERGIES** est à la peine puisqu'il ne semble pas avoir anticipé la nécessité de communiquer auprès de son public et de ses clients. Cette décision du Tribunal Judiciaire en date du 23 octobre 2025 sanctionne ainsi les pratiques d'écoblanchiment dans sa communication publicitaire. Il s'agit d'une première dans le domaine judiciaire.

En attendant, **TOTAL ÉNERGIES** a obligation de publier le jugement sur son site pendant 180 jours.



INFO-ALERTE est une mise en garde du Réseau Anti-Arnaques, association loi 1901 partenaire de l'UFC-Que Choisir, BP 40179, 79205 PARTHENAY cedex ([contact@arnaques-infos.org](mailto:contact@arnaques-infos.org)).  
SIRET : 503 805 657 00049  
Reproduction autorisée sous réserve de mentionner l'origine.  
Directeur de la publication : **Pascal TONNERRE** ([president@arnaques-infos.org](mailto:president@arnaques-infos.org))