

ASSEMBLÉE NATIONALE

23 septembre 2011

PROTECTION DES CONSOMMATEURS - (n° 3632)

Commission	
Gouvernement	

AMENDEMENT

N° 57

présenté par
M. Proriot-----
ARTICLE 4

Rédiger ainsi le début de l'alinéa 16 :

« II. – Le fournisseur met en place les dispositions nécessaires pour que des factures d'un montant anormal ne soient pas adressées aux consommateurs. S'il est... (*le reste sans changement*).

EXPOSÉ SOMMAIRE

La rédaction actuelle du projet de loi mentionne dans la même phrase de l'alinéa 16 de l'article 4 « une augmentation anormale » du montant à facturer et « une facture d'un montant anormal ». Il apparaît souhaitable d'utiliser une seule notion et de viser le caractère anormal du « montant » de la facture plutôt que de son « augmentation ». En effet, les variations à la hausse ou à la baisse des factures sont fréquentes et peuvent avoir de nombreuses causes (occupation irrégulière dans l'année du logement, évolution des usages ou de l'équipement, épisode climatique particulier, ...). La mise en œuvre d'un filtrage sur ce critère d'augmentation serait très difficile et source de complexités nouvelles peu simplificatrices.

La notion de montant anormal est en revanche plus facile à mettre en œuvre ; c'est également la seule possibilité pour détecter une erreur de facturation d'un nouveau client. On peut par exemple comparer la consommation d'un consommateur avec celle de consommateurs comparables ou à une fraction de la consommation maximale que son logement peut engendrer. Il est ainsi préférable d'exiger des fournisseurs qu'ils renforcent leurs dispositifs de contrôle existants afin d'assurer une meilleure protection du consommateur. De manière générale, l'essentiel est que la loi garantisse que le client qui considère anormal le montant de sa facture puisse faire vérifier ce montant et bénéficier d'une suspension de paiement pendant la vérification. A charge pour les fournisseurs de se mettre en conformité avec cette obligation selon les modalités les plus opérationnelles à chacun. Dans ce domaine, les systèmes d'information sont très lourds et différents d'un fournisseur à l'autre et une réglementation trop précise n'est pas nécessairement source d'une meilleure qualité du service rendu, au contraire.