

14ème législature

Question N° : 71685	De Mme Valérie Rabault (Socialiste, républicain et citoyen - Tarn-et-Garonne)	Question écrite
Ministère interrogé > Commerce, artisanat, consommation et économie sociale		Ministère attributaire > Commerce, artisanat, consommation et économie sociale
Rubrique >consommation	Tête d'analyse >facturation	Analyse > facturation abusive. indemnisation. difficultés.
Question publiée au JO le : 23/12/2014 Réponse publiée au JO le : 24/03/2015 page : 2209		

Texte de la question

Mme Valérie Rabault attire l'attention de Mme la secrétaire d'État, auprès du ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique, chargée du commerce, de l'artisanat, de la consommation et de l'économie sociale et solidaire sur la protection des consommateurs quant aux surfacturations dont ils sont victimes. En effet, certains consommateurs sont confrontés à des surfacturations, en particulier en ce qui concerne les abonnements des opérateurs réseaux, comme par exemple un abonnement à une compagnie des eaux qui continue à être facturé alors que le contrat a été résilié. Lorsqu'ils s'en rendent compte, les consommateurs éprouvent des difficultés pour se faire rembourser dans des délais raisonnables. Cela induit de nombreuses démarches coûteuses, souvent non indemnisées. Si le décret n° 2012-1115 du 2 octobre 2012 fixe un montant d'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement dans les transactions commerciales prévu à l'article L. 441-6 du code du commerce, cette disposition ne concerne que les relations entre professionnels. De fait, les consommateurs, lorsqu'ils tardent à se faire rembourser de sommes injustement facturées, ne peuvent prétendre à cette indemnisation forfaitaire. C'est pourquoi elle lui demande s'il existe actuellement une mesure juridique permettant d'obliger les professionnels à rembourser leurs clients dans des délais contraints lorsqu'ils ont envers eux une créance, sous peine d'indemnisation. Dans le cas où il n'existe pas de dispositions de la sorte, elle lui demande d'exposer les mesures qu'elle entend mettre en place.

Texte de la réponse

Il n'existe pas de mesure générale prévoyant une indemnisation forfaitaire des consommateurs en cas de remboursement tardif de sommes qui leur ont été indûment ou injustement facturées à la suite de la résiliation d'un abonnement. Par contre, plusieurs dispositifs sectoriels visent à réglementer le délai de restitution des sommes versées en trop par les consommateurs en pareille circonstance et fixent un régime de pénalités en cas de non-respect de ce délai. Ainsi, concernant les contrats de services de communications électroniques, l'article L. 121-84-1 du code de la consommation dispose que « toute somme versée d'avance par le consommateur à un fournisseur de services de communications électroniques au sens du 6° de l'article L. 32 du code des postes et des communications électroniques doit lui être restituée, sous réserve du paiement des factures restant dues, au plus tard dans un délai de dix jours à compter du paiement de la dernière facture. A défaut, les sommes dues par le professionnel (...) sont de plein droit majorées de moitié ». De même s'agissant des contrats de fourniture d'électricité ou de gaz naturel, l'article L. 121-89 du code de la consommation précise qu'en cas de résiliation « le consommateur reçoit la facture de clôture dans un délai de quatre semaines à compter de la résiliation du contrat. Le remboursement du trop-perçu éventuel est effectué dans un délai maximal de deux semaines après l'émission de la facture de clôture ». De manière générale, la commission des clauses abusives considère comme abusives, en ce



qu'elles créent un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au détriment du consommateur, les clauses qui mettent à la charge du consommateur ou du non-professionnel des pénalités en cas de retard dans l'exécution de son obligation de paiement alors qu'aucune pénalité n'est mise à la charge du professionnel en cas de retard dans l'exécution de ses propres obligations de fourniture ou de restitution de trop perçu.