



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

pompes funèbres

Question écrite n° 123195

Texte de la question

M. Charles de La Verpillière appelle l'attention de M. le ministre de l'intérieur, de l'outre-mer, des collectivités territoriales et de l'immigration sur la conformité des devis fournis par les prestataires d'opérations funéraires. La réforme de 2008 a renforcé l'information du consommateur, notamment par l'obligation d'établir un devis, dont le modèle a été défini par l'arrêté du 23 août 2010. Cependant le marché souffre d'une grande disparité des prix, ce qui peut le rendre difficilement compréhensible pour le consommateur. Ainsi, d'un opérateur à un autre, la facture peut varier considérablement, du simple au double, pour des demandes similaires. Les associations de consommateurs expliquent ces variations par des prestations non obligatoires ajoutées en sus du forfait de base, mais aussi par la surfacturation de certaines opérations, notamment les formalités administratives. Afin de mieux protéger les familles contre ces dérives, les associations de consommateurs recommandent un meilleur contrôle des devis, ainsi que l'élaboration par les pouvoirs publics de livrets d'information sur les obsèques, ce qui permettrait aux familles de mieux comparer les différentes offres proposées. Il lui demande donc quelle est sa position sur le sujet et quelles sont les mesures envisagées.

Texte de la réponse

L'arrêté du 23 août 2010 rend obligatoire un modèle de devis pour les prestations funéraires. Cet arrêté a été pris en vue de renforcer l'information des consommateurs dans ce domaine. Afin de mieux garantir l'effectivité des dispositions de cet arrêté, les agents de la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation, et de la Répression des Fraudes (DGCCRF) ont été habilités à en contrôler le respect, par arrêté du 11 octobre 2011. Les professionnels qui ne respecteraient pas les exigences de l'arrêté du 23 août 2010 pourraient encourir une sanction dont le montant pourra s'élever à 1500 euros par infraction commise (3000 euros en cas de récidive). Les services concernés demeurent vigilants et ne manqueront pas de prendre des mesures appropriées dans l'hypothèse où des manquements seraient identifiés. S'agissant de l'information générale des consommateurs, il existe d'ores et déjà un support spécifique destiné à éclairer les particuliers dans le domaine des prestations funéraires. Il s'agit d'une brochure éditée par la DGCCRF, et disponible sur le site internet de cette administration. Le gouvernement prendra par ailleurs de nouvelles initiatives destinées à renforcer les droits des familles en matière de prestations funéraires. Le gouvernement examinera en liaison avec les différentes parties concernées, les initiatives complémentaires qui pourraient le cas échéant être prises afin d'améliorer l'accessibilité des informations relatives aux prestations funéraires.

Données clés

Auteur : [M. Charles de La Verpillière](#)

Circonscription : Ain (2^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 123195

Rubrique : Mort

Ministère interrogé : Intérieur, outre-mer, collectivités territoriales et immigration

Ministère attributaire : Économie, finances et industrie

Date(s) clé(e)s

Question publiée le : 29 novembre 2011, page 12448

Réponse publiée le : 10 avril 2012, page 2889