



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

pompes funèbres

Question écrite n° 124193

Texte de la question

M. Jean-Jack Queyranne appelle l'attention de M. le secrétaire d'État auprès du ministre de l'économie, des finances et de l'industrie, chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services, des professions libérales et de la consommation, sur les prestations d'opérations funéraires et notamment sur la conformité des devis présentés aux familles. En effet, une enquête récente réalisée sur le département du Rhône démontre que malgré la réforme de 2008 qui renforce l'information du consommateur et la mise en place d'un modèle de devis obligatoire, par arrêté du 23 août 2010, de nombreux magasins funéraires ne respectent pas ou peu la législation. Bien souvent les devis présentés varient du simple au quadruple et ce pour des prestations non obligatoires ou pour des opérations surfacturées. À titre d'exemple le coût des formalités administratives peuvent varier de 80 euros à 275 euros, alors qu'il s'agit d'opérations « standardisées ». Dans ces moments de grandes faiblesses pour les familles, le non-respect des règles édictées est difficilement tolérable et le mercantilisme ne peut se substituer à la douleur. En conséquence, il lui demande quelles mesures le Gouvernement entend prendre pour que les obligations en vigueur soient appliquées et que les obsèques soient régies par un code de déontologie applicable à tous les professionnels.

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. Jean-Jack Queyranne](#)

Circonscription : Rhône (7^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 124193

Rubrique : Mort

Ministère interrogé : Commerce, artisanat et consommation

Ministère attributaire : Économie, finances et industrie

Date(s) clé(e)s

Question publiée le : 13 décembre 2011, page 12949

Réponse publiée le : 10 avril 2012, page 2889