



# ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

## protection des consommateurs

Question écrite n° 15829

### Texte de la question

Mme Sandrine Doucet attire l'attention de M. le ministre délégué auprès du ministre de l'économie et des finances, chargé de l'économie sociale et solidaire et de la consommation, sur la question des surfacturations venant des entreprises de serrurerie. À la suite d'un article paru aujourd'hui dans un quotidien local, la question des facturations excessives pour les problèmes de serrurerie demeure un problème pour les consommateurs. Il est en effet fréquent de rester bloqué à l'extérieur de son domicile, laissant les clés à l'intérieur du logement, et de devoir ainsi faire appel à un professionnel pour pouvoir rentrer chez soi. Cependant, ces recours laissent, de plus en plus, place à des abus de la part des sociétés de dépannage, qui annoncent un prix de départ pour l'intervention, qui peut ensuite évoluer du simple au double. Le serrurier invoque ainsi des frais de déplacement, atteignant des montants astronomiques durant les week-ends, les vacances ou les jours fériés. Les associations de consommateurs sont, sans cesse, interpellées par les plaintes de victimes de ces abus. Ces associations dénoncent même des cas de fraudes de la part de sociétés dites multiservices, ces dernières conseillant à leurs clients d'effectuer une déclaration de tentative d'effraction, pour ainsi tenter de se faire rembourser le dépannage par leur assureur. Elle souhaite donc savoir comment il souhaite s'emparer de cette question, afin de protéger davantage les consommateurs face à ce type de complications. Elle le remercie et le prie de bien vouloir la tenir informée des suites données à ce dossier.

### Texte de la réponse

Les dysfonctionnements liés au dépannage à domicile, et plus particulièrement au dépannage en urgence, sont connus de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF). De fait, ce secteur qui génère annuellement un nombre considérable de plaintes fait l'objet d'une vigilance particulière de la part de cette direction. Des actions de contrôle d'un nombre important d'entreprises, y compris les sociétés dites multiservices, ont ainsi été programmées afin de vérifier le bon respect de l'arrêté du 2 mars 1990 relatif aux opérations de dépannage, réparation et entretien effectuées chez l'habitant. Ce texte, dont l'objectif est de protéger le consommateur en situation de fragilité contre certains abus, s'applique notamment aux réparations de serrurerie. Il prévoit ainsi que lorsque le montant estimé d'une réparation est supérieur à 150 € TTC, l'artisan a l'obligation d'établir un devis détaillé préalablement à l'exécution des travaux. Ce document doit mentionner notamment le prix des pièces à changer, le taux horaire HT et TTC de la main d'oeuvre ainsi que le montant des frais de déplacement. Sur la base de ce devis, le consommateur a la possibilité de se renseigner sur les prix du matériel voire de comparer plusieurs devis. Une fois accepté, le devis doit être signé par le consommateur. En tout état de cause, il convient d'appeler l'attention du consommateur sur la nécessité de demander au professionnel : - un ordre de réparation dont l'objet est de constater l'état initial des lieux ou de l'appareil, de rappeler la motivation de l'appel téléphonique, de mentionner le détail des réparations à effectuer. Cet ordre de service, établi en présence du consommateur ou de la personne habilitée à le représenter, doit être dûment signé par le consommateur ou son représentant ; - un devis selon les règles rappelées précédemment dans la mesure où l'intervention dépasse 150 €. Toutefois, ce document n'a pas de caractère obligatoire en cas d'urgence absolue. Par ailleurs, lorsque l'artisan propose des prestations qui vont

au-delà de l'intervention sollicitée par le consommateur, les règles en matière de démarchage à domicile s'appliquent. Le professionnel doit alors remettre au client un devis écrit avec un bordereau de rétractation ; le particulier a la possibilité de se rétracter dans un délai de 7 jours, ce qui lui permet de se renseigner sur les tarifs pratiqués par la concurrence. Il est toutefois rappelé que dans ce domaine d'activité, les honoraires des professionnels sont libres : avant de faire intervenir un professionnel à domicile, il est fortement conseillé de se renseigner sur le montant des frais de déplacement. Les infractions aux arrêtés pris sur le fondement de l'article L. 113-3 du code de la consommation relatif à l'information du consommateur constituent des contraventions punies d'une amende de 5e classe (article R. 113-1). Il convient de noter que toute information trompeuse sur les produits pourrait constituer en outre un délit prévu par les articles L. 121-1 et suivants du code de la consommation (cf. jurisprudence de la Cour d'appel de Paris - Chambre correctionnelle 13, section A du 5 novembre 2007). À toutes fins utiles, le consommateur a la possibilité de consulter le site public de la DGCCRF à l'adresse suivante : <http://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Depannage-a-domicile>.

## Données clés

**Auteur :** [Mme Sandrine Doucet](#)

**Circonscription :** Gironde (1<sup>re</sup> circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 15829

**Rubrique :** Consommation

**Ministère interrogé :** Économie sociale et solidaire et consommation

**Ministère attributaire :** Économie sociale et solidaire et consommation

## Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [22 janvier 2013](#), page 720

**Réponse publiée au JO le :** [4 juin 2013](#), page 5844