



# ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

## protection des consommateurs

Question écrite n° 66785

### Texte de la question

Mme Christine Pires Beaune 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 non-réglementation des tarifs pratiqués par les serruriers et sur les cas recensés d'abus de faiblesse du client. Le gonflement des prix libres des serrures, l'utilisation de procédés archaïques plus coûteux comme le « perçage de porte » ou le « montage à blanc de canon » facturés à des coûts disproportionnés sont autant de techniques abusives employées par certains artisans serruriers. De fait, il existe des moyens moins onéreux et plus efficaces qui permettent de remplacer une serrure. Nombreux sont les demandeurs de dépannage bloqués devant leur porte amenés à traiter avec un serrurier profitant de l'urgence et la détresse des personnes. En 2010, c'est près de 860 personnes qui ont porté plainte contre des serruriers auprès de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF). Le code de la consommation ne prévoit pas de sanction pour le gonflement des prix ; en revanche l'article L. 122-8 dispose que « quiconque aura abusé de la faiblesse ou de l'ignorance d'une personne pour lui faire souscrire, par le moyen de visites à domicile, des engagements au comptant ou à crédit sous quelque forme que ce soit sera puni d'un emprisonnement de trois ans et d'une amende de 375 000 euros ou de l'une de ces deux peines [...] ». Néanmoins, l'abus de faiblesse reste difficile à prouver, le recours est pratiquement impossible et les escrocs, souvent mieux informés que les clients, respectent scrupuleusement la réglementation. Dans un rapport confidentiel de mars 2013, l'inspection générale des finances mettait déjà en avant plusieurs pistes pour lutter contre les tarifs démesurés d'intervention d'urgence. Ce rapport préconise de libéraliser et d'ouvrir à la concurrence notamment le métier de serrurier, c'est-à-dire le protéger par des restrictions d'accès (exigence de diplômes), des tarifs réglementés et des barrières décidées à l'origine pour des raisons d'intérêt général. Aussi, elle lui demande si le Gouvernement envisage de réglementer les prix des serruriers pour lutter contre les excès et abus de confiance dont sont victimes de trop nombreux compatriotes.

### Texte de la réponse

Le gouvernement s'est pleinement engagé en faveur de la protection des consommateurs. C'est pourquoi il a demandé à la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) d'accorder une importance particulière à la protection du consommateur dans le secteur du dépannage à domicile. La DGCCRF a mené une enquête nationale en 2013 qui a souligné l'étendue des pratiques commerciales déloyales enregistrées dans le secteur du dépannage à domicile. En effet, si un grand nombre de professionnels respectent leurs obligations à l'égard du consommateur, il n'en est pas moins vrai que dans certaines régions, et notamment dans les grandes agglomérations, des pratiques proches de l'escroquerie sont régulièrement dénoncées. Dans un tel contexte, la DGCCRF effectue des contrôles réguliers auprès de ces professionnels indélicats. Actuellement, l'arrêté du 2 mars 1990 relatif à la publicité des prix des prestations de dépannage, de réparation et d'entretien dans le secteur du bâtiment et de l'équipement de la maison impose aux professionnels d'informer le consommateur au stade précontractuel du prix et des caractéristiques de la prestation délivrée. Toutefois, les enquêtes menées jusqu'ici ont permis de constater que de nombreuses

entreprises de réparation recrutent leurs clientèles en saturant les consommateurs (boîte aux lettres, halls d'immeubles...) de prospectus présentant leurs coordonnées de manière trompeuse : ces documents commerciaux mélangent les coordonnées d'authentiques services publics (police secours, SAMU, etc.) avec celles des professionnels, en usant de logos et références aux départements et municipalités pour donner l'impression d'un agrément local. Face à une telle situation et pour renforcer la protection du consommateur, la loi n° 2014-344 du 14 mars 2014 relative à la consommation prévoit une disposition spécifique permettant de lutter contre de telles pratiques, à savoir la publicité massive effectuée par les professionnels. Cette disposition interdit désormais aux professionnels de faire référence aux services publics dans leur communication publicitaire, sauf en cas d'accord express desdits services. Elle habilite les agents de la DGCCRF à contrôler les infractions et instaure en outre une sanction particulièrement dissuasive en cas de manquement, prenant la forme d'une amende administrative d'un montant maximal de 100 000 €, prononcée par l'autorité administrative chargée de la concurrence et de la consommation conformément à la procédure définie par l'article L. 141-1-2 du code de la consommation. Par ailleurs, il n'est pas envisagé de modifier les conditions de qualification de ces professions intervenant dans le dépannage à domicile, qui sont aujourd'hui proportionnées aux besoins, et dont l'alourdissement risquerait d'avoir pour effet de limiter l'accès des jeunes à ces métiers. De même, il n'est pas envisagé de créer des tarifs réglementés pour ces prestations de service, dont les effets de distorsion de concurrence seraient inévitables.

## Données clés

**Auteur :** [Mme Christine Pires Beaune](#)

**Circonscription :** Puy-de-Dôme (2<sup>e</sup> circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 66785

**Rubrique :** Consommation

**Ministère interrogé :** Commerce, artisanat, consommation et économie sociale

**Ministère attributaire :** Commerce, artisanat, consommation et économie sociale

## Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [21 octobre 2014](#), page 8715

**Réponse publiée au JO le :** [25 novembre 2014](#), page 9825