ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

protection des consommateurs

Question écrite n° 67948

Texte de la question

M. Philippe Kemel appelle 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 les abus du dépannage à domicile. Suite à une recrudescence des plaintes de consommateurs, la DGCCRF a mené une enquête dont le bilan est éloquent. Nombreux sont les demandeurs de dépannage bloqués devant leurs portes amenés à traiter avec un serrurier profitant de l'urgence et la détresse des personnes. L'examen des devis met en évidence une pratique consistant à gonfler indûment le montant de la facture en ajoutant des matériels non demandés ou des prestations de main-d'œuvre injustifiées. Régler par exemple une facture d'un montant de plus de 2 000 euros pour ouvrir une porte claquée est indécent. Ainsi, il lui demande ce que le Gouvernement envisage pour mettre fin à ces abus préjudiciables pour les consommateurs.

Texte de la réponse

La secrétaire d'Etat en charge du commerce, de l'artisanat, de la consommation et de l'économie sociale et solidaire accorde une importance particulière à la protection du consommateur dans le secteur du dépannage à domicile. A ce titre, son département ministériel a mené une enquête nationale au cours du premier semestre 2013, qui a mis en exergue l'étendue des pratiques commerciales déloyales enregistrées dans ce secteur d'activité. En effet, si un grand nombre d'artisans respectent leurs obligations à l'égard du consommateur dans le secteur du dépannage à domicile, il n'en est pas moins vrai que dans certaines régions, et plus particulièrement dans les grandes agglomérations, des pratiques proches de l'escroquerie sont régulièrement dénoncées par les consommateurs qui en sont victimes. Dans un tel contexte, la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (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 diverses enquêtes menées jusqu'à présent par la DGCCRF ont permis de constater que de nombreuses entreprises de réparation à domicile qui se spécialisent dans les pratiques abusives recrutent leurs clientèles en saturant les consommateurs, par l'intermédiaire des boîtes aux lettres ou des halls d'immeubles, de prospectus présentant leurs coordonnées de manière trompeuse. En effet, ces documents commerciaux mélangent les coordonnées d'authentiques services publics (police secours, SAMU, etc.) avec celles des artisans, en usant des logos et références aux départements et municipalités, pour donner l'impression de bénéficier d'un agrément local. Face à une telle situation et pour renforcer la protection du consommateur, la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation prévoit une disposition spécifique permettant de lutter contre la racine de telles pratiques, à savoir la publicité massive effectuée par les professionnels. Ainsi, 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 euros, 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. Dans ce contexte, l'entrée en vigueur de cette disposition, associée aux divers contrôles diligentés par la DGCCRF dans le secteur du dépannage à domicile, devrait contribuer à une meilleure protection du consommateur et à sa bonne information sur les prix pratiqués, qui par ailleurs sont libres et ne peuvent donc faire l'objet, en eux-mêmes, d'un encadrement réglementaire. Par ailleurs, afin de vérifier la bonne application de cette mesure par les professionnels, la DGCCRF a décidé de maintenir une forte pression de contrôle sur le secteur du dépannage à domicile tout au long de l'année 2015.

Données clés

Auteur : M. Philippe Kemel
Circonscription : Pas-de-Calais (11e circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 67948
Rubrique : Consommation
Ministère interrogé : Commerce, artisanat, consommation et économie sociale
Ministère attributaire : Commerce, artisanat, consommation et économie sociale

Date(s) clée(s)

Question publiée au JO le : 4 novembre 2014, page 9186
Réponse publiée au JO le : 9 décembre 2014, page 10283