



# ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

## protection des consommateurs

Question écrite n° 67950

### Texte de la question

Mme Martine Lignières-Cassou 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 des pratiques abusives observées dans les services de dépannage à domicile. Elle s'inquiète du gonflement, parfois constaté, des prix pratiqués pour des changements de serrures, de l'utilisation de procédés facturés à des coûts disproportionnés qui sont autant de techniques abusives employées par certains professionnels indécats. Nombreux sont donc les demandeurs de dépannage, bloqués devant leur porte, amenés à traiter avec un serrurier profitant de l'urgence et la détresse des personnes concernées. Par exemple, régler une facture d'un montant de 2 000 euros pour ouvrir une simple porte claquée paraît excessif. Aussi, elle lui demande quelles mesures envisage de prendre le Gouvernement pour mettre un terme à ces pratiques dont sont victimes 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 indécats. 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 :** [Mme Martine Lignières-Cassou](#)

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

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 67950

**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 :** [4 novembre 2014](#), page 9187

**Réponse publiée au JO le :** [9 décembre 2014](#), page 10283