



# ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

## protection des consommateurs

Question écrite n° 70212

### Texte de la question

Mme Annie Le Houerou attire l'attention de M. le ministre du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social sur la non-réglementation des tarifs pratiqués par les serruriers et sur les cas recensés d'abus de faiblesse du client. Elle s'inquiète du gonflement parfois constaté des prix libres des serrures, de l'utilisation de procédés archaïques plus coûteux comme le « perçage de porte » ou du « montage à blanc de canon » facturés à des coûts disproportionnés qui lui apparaissent comme autant de techniques abusives employées par certains. En 2010, elle lui rappelle que 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). 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 [...] ». Elle s'alarme néanmoins du fait que l'abus de faiblesse reste difficile à prouver et qu'une fois le devis signé le recours soit pratiquement impossible. Dans un rapport non publié en mars 2013, l'inspection générale des finances mettait déjà en avant plusieurs pistes pour lutter contre les tarifs parfois non justifiés d'intervention d'urgence. Ce rapport préconisait de libéraliser et d'ouvrir à la concurrence 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. Elle lui demande donc quelles mesures il envisage concernant la réglementation des prix relatifs au métier de serrurier pour lutter contre les excès et abus de confiance observés par la DGCCRF.

### Texte de la réponse

La direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) accorde une importance particulière à la protection du consommateur dans le secteur du dépannage à domicile, et notamment s'agissant des interventions réalisées par des serruriers appelés souvent en situation d'urgence. À ce titre, la DGCCRF a mené une enquête nationale au cours du premier semestre 2013 mettant en exergue l'étendue des pratiques commerciales déloyales enregistrées dans ce secteur d'activité. Cette enquête a été reconduite tout au long de l'année 2014. En effet, si nombreux sont les artisans qui 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, souvent en situation vulnérable, qui en sont victimes. Dans ce contexte, la DGCCRF effectue régulièrement des contrôles auprès des professionnels indélicats. Au cours de l'année 2014, la DGCCRF a décidé de suivre un plan d'actions dédié au secteur du dépannage à domicile qui s'articule autour, d'une part, de la mise en oeuvre de la nouvelle disposition issue de la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation portant sur les flyers distribués par certains professionnels, d'autre part, de la poursuite des contrôles portant sur la bonne information du consommateur sur les prix conformément aux dispositions de 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'électroménager. Dans ce

contexte, l'entrée en vigueur de cette nouvelle disposition, associée aux divers contrôles diligentés par la DGCCRF dans le secteur du dépannage à domicile devraient contribuer à une meilleure protection du consommateur et à sa bonne information sur les prix pratiqués, qui par ailleurs demeurent libres dans ce secteur d'activité 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 du dépannage à domicile, 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 Annie Le Houerou](#)

**Circonscription :** Côtes-d'Armor (4<sup>e</sup> circonscription) - Socialiste, républicain et citoyen

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 70212

**Rubrique :** Consommation

**Ministère interrogé :** Travail, emploi, formation professionnelle et dialogue social

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

## Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [2 décembre 2014](#), page 10032

**Réponse publiée au JO le :** [10 mars 2015](#), page 1728