ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Pratiques frauduleuses de certaines entreprises de dépannage à domicile

Question écrite n° 7014

Texte de la question

Mme Caroline Janvier interroge M. le ministre de l'économie et des finances sur les pratiques frauduleuses de certaines entreprises, constituées en réseau, de dépannage à domicile. Si le fait n'est pas nouveau, il n'en reste pas moins d'une actualité prégnante au sein des territoires comme l'attestent de nombreux témoignages de victimes. Malgré les campagnes de sensibilisation et une action soutenue de la part des services de l'État, de trop nombreuses personnes sont encore victimes d'entreprises de dépannage à domicile qui, à travers les petites annonces, les flyers dans les boîtes aux lettres, ou internet, attirent des personnes en détresse lors d'un dégât plus ou moins important à leur domicile. La tromperie est manifeste : qualifications professionnelles inexactes, incompétence et non-respect des normes, surfacturation, intimidation autant de facteurs définissant l'action de ces fraudeurs. Les individus derrière ces arnaques sont organisés : derrière des sociétés écrans, au nom et à l'adresse factices tels qu'ils apparaissent sur leurs supports de communication et de démarchage, ils bénéficient d'une protection leur permettant de s'étendre sur plusieurs régions. Il est ainsi difficile pour les services de l'État et dans ce contexte de garder un temps d'avance malgré les dépôts de plainte. Au-delà de l'information auprès des citoyens, il est nécessaire de démanteler les personnes motrices et les réseaux qui organisent ces arnaques simples mais rôdées. Le temps que les directions départementales de protection des populations (DDPP) enquêtent, dressent des procès-verbaux, les transmettent aux tribunaux, les réseaux restent actifs durant les procédures et se reconstituent sous d'autres noms une fois condamnés. Elle souhaiterait savoir ce qui peut être entrepris pour concevoir des sanctions réellement dissuasives sur le long terme, et pour simplifier ainsi qu'accélérer les procédures d'enquête et de traitement de ces affaires.

Texte de la réponse

Le Gouvernement est particulièrement attentif à la protection économique du consommateur dans le secteur du dépannage à domicile, eu égard au taux élevé d'infractions et à la gravité des pratiques constatées par les services de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF). Cette dernière a mis en œuvre des plans d'actions spécifiques de contrôle en s'appuyant sur le dispositif de sanctions renforcées introduit par la loi no 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation, qui a relevé significativement le quantum des amendes de certaines infractions. Tel est le cas des pratiques commerciales agressives ainsi que des pratiques commerciales trompeuses, aujourd'hui sanctionnées d'une peine de 2 ans d'emprisonnement et de 300 000 euros d'amende pour une personne physique. Cette amende est par ailleurs portée à 1 500 000 euros pour une personne morale, soit le quintuple de celle prévue pour une personne physique, conformément aux dispositions du code pénal. Dans un contexte d'essor et de généralisation de la délinquance organisée, les contrôles visent en outre tout spécialement les opérateurs dits non conventionnels, dont l'activité est souvent éphémère, et qui sont plus particulièrement susceptibles de commettre des abus. La distribution de cartons publicitaires étant le moyen privilégié pour les opérateurs les moins scrupuleux de capter illicitement une clientèle fragile, il a par ailleurs été prévu des dispositions dans le code de la propriété intellectuelle prohibant l'utilisation de références relatives à un service public. Les services de contrôle de la DGCCRF, qui vérifient régulièrement le respect de ces dispositions, peuvent prononcer des

amendes administratives d'un montant de 100 000 euros maximum, en cas de manquement. De plus, face à la complexification des pratiques mises en œuvre par les opérateurs et, par voie de conséquence, des enquêtes, il apparaît primordial de développer des coopérations interservices. C'est donc dans un souci d'efficacité des investigations que les services de la DGCCRF développent localement de telles collaborations, notamment avec les services fiscaux. Enfin, l'enjeu étant la réactivité et la rapidité dans le traitement des dossiers, la DGCCRF mène actuellement une réflexion sur le développement de la mise en œuvre de la saisie pénale, laquelle pourrait, d'une part, prévenir la volatilisation des fonds illicitement générés avant jugement et, d'autre part, dissuader les opérateurs dans la commission de nouvelles pratiques frauduleuses

Données clés

Auteur : Mme Caroline Janvier
Circonscription : Loiret (2e circonscription) - La République en Marche
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 7014
Rubrique : Consommation
Ministère interrogé : Économie et finances
Ministère attributaire : Économie et finances

Date(s) clée(s)

Question publiée au JO le : 3 avril 2018, page 2713
Réponse publiée au JO le : 12 juin 2018, page 5048