



ASSEMBLÉE NATIONALE

17ème législature

Conditions de recouvrement des créances issues des enseignes de la distribution

Question écrite n° 8511

Texte de la question

M. Vincent Ledoux attire l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique sur les conditions de recouvrement des créances émises par des enseignes de la distribution ou des prestataires techniques à l'issue d'interventions à domicile auprès de personnes âgées, dépendantes ou récemment décédées. Il est régulièrement constaté que certaines sociétés, agissant directement ou par l'intermédiaire de sociétés de recouvrement, poursuivent le règlement de créances contestées auprès des ayants droit de personnes décédées, en l'absence de contrat signé, de devis préalable, ou d'information suffisante sur la nature exacte de la prestation. Ces situations concernent notamment des interventions de service après-vente à domicile, effectuées sans que les conditions contractuelles soient formalisées par écrit ou sans que le caractère effectif de la réparation ait été établi. Dans plusieurs cas rapportés, le recours à un simple déplacement de technicien – présenté initialement comme gratuit ou faiblement facturé – a débouché sur une demande de paiement, y compris lorsque la réparation s'est révélée impossible ou non réalisée. L'absence de transparence sur les tarifs, couplée à l'absence de signature de l'intéressé (souvent âgé, malade ou sous tutelle), soulève une difficulté juridique majeure au regard des principes du consentement éclairé et de la protection des consommateurs vulnérables. Par ailleurs, les héritiers ou proches se voient parfois adressés des mises en demeure ou menacés de poursuites, sans possibilité claire de recours amiable ou de médiation, ce qui peut être vécu comme une forme de pression induite. Dans ce contexte, il lui demande si le Gouvernement envisage de renforcer les conditions de formalisme applicables aux prestations à domicile (devis écrit préalable, validation claire du consommateur ou de son représentant), d'encadrer davantage les procédures de recouvrement engagées après le décès d'un consommateur, notamment en matière de preuve et de consentement, ou encore de garantir un accès effectif à des procédures de médiation ou de recours pour les ayants droit confrontés à ce type de litige.

Données clés

Auteur : [M. Vincent Ledoux](#)

Circonscription : Nord (10^e circonscription) - Ensemble pour la République

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 8511

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : [Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique](#)

Ministère attributaire : [Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [15 juillet 2025](#), page 6197