



ASSEMBLÉE NATIONALE

9ème législature

Depannage a domicile

Question écrite n° 65484

Texte de la question

M Andre Berthol attire l'attention de Mme le secretaire d'Etat aux droits des femmes et a la consommation sur les nombreuses plaintes de consommateurs en ce qui concerne le depannage rapide a domicile. En effet, il apparait que si la majorite des entreprises concernees par ce type d'interventions a un comportement legal, on voit se multiplier les agissements de nouvelles entreprises qui abusent de la bonne foi des personnes agees, isolees et fragiles, multiplient les interventions « au prix fort », delits qui doivent relever des dispositions prevues en cas d'abus de faiblesse. Il lui demande, en consequence, les perspectives, la nature et les echeances de son action ministerielle tendant a mettre bon ordre a de telles pratiques qui jettent le discredit sur une profession et sur des activites professionnelles qui sont pourtant particulierement utiles, notamment a l'egard des personnes agees et des personnes dependantes.

Texte de la réponse

Reponse. - Le caractere reprehensible de certains agissements d'entreprises de depannage rapide n'a pas echappe a l'attention des pouvoirs publics. Ces dernieres annees, diverses reglementations applicables a ce secteur d'activite ont ete ameliorees pour eviter que des abus se perennisent. C'est ainsi qu'un arrete du 2 mars 1990 oblige le professionnel, lorsque le montant de l'intervention est superieur a 1 000 francs, a remettre un devis avant les travaux. Ce devis evite les mauvaises surprises lors de la facturation. Pour les travaux de montant inferieur, il est neanmoins conseille de demander un devis. La loi du 22 decembre 1972, relative au demarchage a domicile a ete modifiee en 1989 et en 1992. Si le depanneur propose des prestations non convenues initialement et non veritablement urgentes, la loi sur le demarchage est applicable : le client dispose de sept jours pour annuler la commande, periode pendant laquelle les travaux ne doivent pas etre commences. Enfin, le delit d'abus de faiblesse, cree par la loi de 1972 precitee et etendu par la loi du 18 janvier 1992, peut s'appliquer a l'exploitation de la vulnerabilite des consommateurs, en particulier de celle des personnes agees. Ce type d'abus est le plus souvent caracterise par des prix exorbitants, des prestations sans rapport avec les besoins reels, des conditions d'insistance dans la negociation et de precipitation dans le deroulement des travaux. Des enquetes sont regulierement effectuees et des poursuites engagees par les services de la direction generale de la concurrence, de la consommation et de la repression des fraudes, generalement a la suite de plaintes deposees par les victimes d'agissements irreguliers. Ainsi, 925 controles ont ete effectues dans ce secteur durant les deux dernieres annees. Ont ete relevees 275 infractions donnant lieu a des suites contentieuses ou a des avertissements. Pour l'annee 1992, 94 condamnations ont ete prononcees par les autorites judiciaires. En outre, le secretaire d'Etat charge de la consommation et les organisations de consommateurs ont appele l'attention du public sur les abus commis par certaines entreprises de depannage rapide. En particulier, les consommateurs ont ete invites a etre vigilants et avoir l'oeil critique a l'egard des cartes distribuees dans les boites aux lettres et annoncant souvent des tarifs sans rapport avec les prix factures. Enfin, la protection des personnes agees passe egalement par les conseils et le soutien dispenses par les parents proches, les amicales, les associations du troisieme age et les elus locaux.

Données clés

Auteur : [M. Berthol Andr•](#)

Circonscription : - Rassemblement pour la République

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 65484

Rubrique : Services

Ministère interrogé : droits des femmes

Ministère attributaire : droits des femmes

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 14 décembre 1992, page 5597