



ASSEMBLÉE NATIONALE

10ème législature

Depannage a domicile

Question écrite n° 639

Texte de la question

M. Andre Berthol attire l'attention de M. le ministre des entreprises et du developpement economique, charge des petites et moyennes entreprises et du commerce et de l'artisanat, sur les pratiques abusives d'une minorite de professionnels malhonnêtes qui seussent a l'occasion d'un depannage a domicile, surtout aupres des personnes agees. Il lui demande, afin de reduire le nombre des abus trop frequents dans la facturation des depannages d'urgence a domicile, quelle action il compte entreprendre en relation avec les professionnels concernes.

Texte de la réponse

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 la persistance d'abus particulierement ressentis par les consommateurs. 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 etendue par la loi du 18 janvier 1992, peut s'appliquer a l'exploitation de la vulnerabilite des consommateurs, en particulier des personnes agees. Ce type d'abus est le plus souvent caracterise par une pression particulierement forte dans la negociation, des prix exorbitants, des prestations sans rapport avec les besoins reels et effectues avec precipitation. Les enquetes de la direction generale de la concurrence, de la consommation et de la repression des fraudes se sont intensifiees dans ce secteur d'activite, parallelement au nombre de plaintes deposees. Ainsi, 925 controles ont ete effectues durant les deux dernieres annees. 275 infractions ont ete relevees qui ont donne suite a des avertissements et a des poursuites penales. Pour l'annee 1992, 94 condamnations ont ete prononcees par les autorites judiciaires, dont certaines sont exemplaires quant a la particuliere severite des sanctions. Les pouvoirs publics et les organisations de consommateurs ont appele l'attention du public sur les abus commis par certaines entreprises de depannage rapide, et les victimes de tels agissements sont invitees a deposer une plainte aupres des directions departementales de la concurrence, de la consommation et de la repression des fraudes. En particulier, les consommateurs ont ete incites a examiner avec la plus grande prudence les cartes distribuees dans les boites aux lettres qui annoncent souvent des tarifs sans rapport avec les prix factures. Afin d'ameliorer le service rendu aux consommateurs, plusieurs accords ont ete signes au plan departemental ou national entre certaines organisations professionnelles et des associations de consommateurs. La publicite faite autour de ces accords permet de faire connaitre les engagements souscrits. 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 André](#)

Circonscription : - RPR

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 639

Rubrique : Services

Ministère interrogé : entreprises et développement économique, chargé des petites et moyennes e

Ministère attributaire : économie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 3 mai 1993, page 1290

Réponse publiée le : 26 juillet 1993, page 2221