



# ASSEMBLÉE NATIONALE

## 13ème législature

### protection des consommateurs

Question écrite n° 103451

#### Texte de la question

Des plombiers indéclicats qui, profitant de l'urgence du moment, facturent 460 euros HT un mitigeur bas de gamme (pas plus de 50 euros, de marque Royal sanit), c'est une réalité qui n'est pas si rare. Outre le fait qu'ils décrédibilisent totalement leur profession, ils obligent souvent, à plus ou moins brève échéance, à de nouvelles interventions. Certes, la vente à domicile est encadrée juridiquement (code de la consommation) et tout client peut, dans un délai de sept jours, renoncer à la vente effectuée. Certes, le délai de réflexion suppose le non-encaissement immédiat du chèque donné à ce moment. Il n'en reste pas moins, dans le cas de figure du plombier intervenant à domicile pour remplacer un robinet défectueux, alors que le produit a été apporté et installé, alors qu'il a été payé, l'obligation de reprise du produit non désiré reste très théorique de même que son remboursement. C'est pourquoi M. Jean-Pierre Giran demande à M. le secrétaire d'État auprès de la ministre de l'économie, des finances et de l'industrie, chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services, des professions libérales et de la consommation, de bien vouloir lui préciser les mesures efficaces qu'il entend mettre en place, autre que celle d'une nouvelle charte de déontologie passée avec la profession, afin que cessent ces pratiques abusives.

#### Texte de la réponse

L'arrêté du 2 mars 1990 qui concerne les opérations de dépannage, réparation et entretien effectuées chez l'habitant, a pour objectif de protéger le consommateur en situation de fragilité contre certains abus. Lorsque le montant estimé d'une réparation est supérieur à 150 euros toutes taxes comprises (TTC), l'artisan a l'obligation d'établir un devis détaillé préalablement à l'exécution des travaux. Le devis doit mentionner, entre autres choses, le prix des pièces à changer, le taux horaire hors taxes (HT) et TTC de la main-d'oeuvre et les frais de déplacement. Sur la base de ce devis, le consommateur a la possibilité de se renseigner sur les prix du matériel, voire de comparer plusieurs devis. Une fois accepté, le devis doit être signé par le consommateur. Dans le cas où un particulier appelle un artisan pour effectuer un dépannage à domicile, il est impératif de respecter les règles suivantes : établir un ordre de réparation dont l'objet est de constater l'état initial des lieux ou de l'appareil, rappeler la motivation de l'appel téléphonique, mentionner le détail des réparations à effectuer - et ceci en présence du consommateur ou de la personne habilitée à le représenter. Ensuite, à moins d'urgence absolue, si l'intervention dépasse 150 euros, un devis sera établi, selon les règles ci-dessus. Un troisième cas peut se produire. Si la réparation d'un appareil n'est pas possible immédiatement et si le consommateur opte pour le remplacement de l'appareil, les articles L. 121-21 à L. 121-26 du code de la consommation disposent que dans le cas d'un démarchage à domicile, toute vente est assortie d'une faculté de résiliation de sept jours. Si la majorité des artisans respecte ces obligations, il n'en est pas moins vrai que dans certaines régions des pratiques proches de l'escroquerie sont régulièrement dénoncées. En tout état de cause, la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) effectue des contrôles réguliers de ces professionnels ou présumés tels, notamment sur plainte.

#### Données clés

**Auteur :** [M. Jean-Pierre Giran](#)

**Circonscription :** Var (3<sup>e</sup> circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 103451

**Rubrique :** Consommation

**Ministère interrogé :** Commerce, artisanat, PME, tourisme, services et consommation

**Ministère attributaire :** Commerce, artisanat, PME, tourisme, services et consommation

[Date\(s\) clé\(e\)s](#)

**Question publiée le :** 29 mars 2011, page 2980

**Réponse publiée le :** 14 juin 2011, page 6290