



# ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

## protection des consommateurs

Question écrite n° 67949

### Texte de la question

M. Dominique Baert alerte Mme la secrétaire d'État, auprès du ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique, chargée du commerce, de l'artisanat, de la consommation et de l'économie sociale et solidaire, sur les dérives inacceptables des facturations de dépannage à domicile. En effet, si cela fut longtemps une triste caractéristique des grandes villes, la pratique se répand : des officines artisanales d'intervention et de dépannage à domicile se créent, et sous couvert d'opérations d'urgence à réaliser dans une habitation (hors de tout devis ou en abus manifeste de position dominante compte tenu du contexte d'intervention) lorsqu'elles sont sollicitées, pratiquent des facturations très éloignées de toute réalité de coût économique, voire de toute éthique ! Les services de fraudes et de police accueillent déjà des plaintes nombreuses, mais plus nombreux encore sont les citoyens qui paient, malheureusement, ce qui leur est réclamé. S'il n'est évidemment pas question de remettre en cause les principes fondamentaux de liberté du commerce et des prix, la puissance publique ne peut pas rester sans réagir devant ce qui n'est rien d'autre qu'un marché parallèle, fait d'abus, de rapports de force, et de profits frauduleux qui déstabilisent tout un secteur économique et, comble de l'injustice, ne laissent guère aux artisans sérieux et honnêtes de chances de réussir (tant il est vrai que ces officines développent leur clientèle contrainte par des flyers et des communications massives sur le net et dans toutes les boîtes à lettres). Il lui demande donc s'il ne serait pas temps de réguler drastiquement ces insupportables pratiques abusives, que ce soit sur le plan de la communication ou sur celui de la tarification des interventions.

### Texte de la réponse

La secrétaire d'Etat en charge du commerce, de l'artisanat, de la consommation et de l'économie sociale et solidaire accorde une importance particulière à la protection du consommateur dans le secteur du dépannage à domicile. A ce titre, son département ministériel a mené une enquête nationale au cours du premier semestre 2013, qui a mis en exergue l'étendue des pratiques commerciales déloyales enregistrées dans ce secteur d'activité. En effet, si un grand nombre d'artisans respectent leurs obligations à l'égard du consommateur dans le secteur du dépannage à domicile, il n'en est pas moins vrai que dans certaines régions, et plus particulièrement dans les grandes agglomérations, des pratiques proches de l'escroquerie sont régulièrement dénoncées par les consommateurs qui en sont victimes. Dans un tel contexte, la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) effectue des contrôles réguliers auprès de ces professionnels indécents. Actuellement, l'arrêté du 2 mars 1990 relatif à la publicité des prix des prestations de dépannage, de réparation et d'entretien dans le secteur du bâtiment et de l'équipement de la maison, impose aux professionnels d'informer le consommateur au stade précontractuel du prix et des caractéristiques de la prestation délivrée. Toutefois, les diverses enquêtes menées jusqu'à présent par la DGCCRF ont permis de constater que de nombreuses entreprises de réparation à domicile qui se spécialisent dans les pratiques abusives recrutent leurs clientèles en saturant les consommateurs, par l'intermédiaire des boîtes aux lettres ou des halls d'immeubles, de prospectus présentant leurs coordonnées de manière trompeuse. En effet, ces documents commerciaux mélangent les coordonnées d'authentiques services publics (police secours, SAMU, etc.) avec celles des artisans, en usant des logos et références aux départements et

municipalités, pour donner l'impression de bénéficier d'un agrément local. Face à une telle situation et pour renforcer la protection du consommateur, la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation prévoit une disposition spécifique permettant de lutter contre la racine de telles pratiques, à savoir la publicité massive effectuée par les professionnels. Ainsi, cette disposition interdit désormais aux professionnels de faire référence aux services publics dans leur communication publicitaire, sauf en cas d'accord express desdits services. Elle habilite les agents de la DGCCRF à contrôler les infractions et instaure en outre une sanction particulièrement dissuasive en cas de manquement, prenant la forme d'une amende administrative d'un montant maximal de 100 000 euros, prononcée par l'autorité administrative chargée de la concurrence et de la consommation conformément à la procédure définie par l'article L. 141-1-2 du code de la consommation. Dans ce contexte, l'entrée en vigueur de cette disposition, associée aux divers contrôles diligentés par la DGCCRF dans le secteur du dépannage à domicile, devrait contribuer à une meilleure protection du consommateur et à sa bonne information sur les prix pratiqués, qui par ailleurs sont libres et ne peuvent donc faire l'objet, en eux-mêmes, d'un encadrement réglementaire. Par ailleurs, afin de vérifier la bonne application de cette mesure par les professionnels, la DGCCRF a décidé de maintenir une forte pression de contrôle sur le secteur du dépannage à domicile tout au long de l'année 2015.

## Données clés

**Auteur :** [M. Dominique Baert](#)

**Circonscription :** Nord (8<sup>e</sup> circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 67949

**Rubrique :** Consommation

**Ministère interrogé :** Commerce, artisanat, consommation et économie sociale

**Ministère attributaire :** Commerce, artisanat, consommation et économie sociale

## Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [4 novembre 2014](#), page 9187

**Réponse publiée au JO le :** [9 décembre 2014](#), page 10283