



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

protection des consommateurs

Question écrite n° 96954

Texte de la question

Mme Catherine Vautrin attire l'attention de 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 conditions de fixations du prix des artisans. Si l'ensemble de ce corps travaille consciencieusement, une minorité s'emploie sans scrupule à tirer les prix vers le haut. Dans ces circonstances, de nombreux abus sont constatés sur des personnes en situation de vulnérabilité et dans des situations liées à une urgence. L'exemple le plus criant est celui de certains serruriers. Dans quelle mesure le Gouvernement peut-il prendre en considération ces dérives ? Il s'agit de lutter contre les abus auxquels se livrent une poignée d'artisans tout en sachant que l'objectif n'est pas de complexifier leurs conditions d'exercice. Aussi elle souhaite connaître les initiatives ministérielles envisagées pour répondre aux inquiétudes des Français sur ce sujet sensible.

Texte de la réponse

Le Gouvernement accorde une importance particulière à la protection du consommateur dans le secteur du dépannage à domicile, et notamment s'agissant des interventions réalisées par des artisans appelés souvent en situation d'urgence. La direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) a mené une enquête nationale au cours de l'année 2015 mettant en évidence l'étendue des pratiques commerciales déloyales enregistrées dans ce secteur d'activité. Au vu des résultats de cette enquête, les contrôles ont été reconduits pour l'année 2016. De surcroît, la ministre chargée du commerce, de l'artisanat, de la consommation et de l'économie sociale et solidaire a annoncé le 27 septembre dernier un plan d'action de grande ampleur dont l'objectif est de sensibiliser les consommateurs sur les bons réflexes à avoir pour faire face aux pratiques déloyales de certains professionnels indécents dans ce secteur d'activité. Ce plan de lutte contre les pratiques abusives dans le secteur du dépannage à domicile s'articule autour de deux axes. D'une part, le renforcement de la protection économique du consommateur s'effectuera par la refonte de 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, qui habilite les agents de la DGCCRF à contrôler la publicité des prix effectuée par les professionnels du dépannage à domicile. Cette action permettra à la DGCCRF de lutter plus efficacement contre les pratiques abusives. Il s'agit de renforcer l'information des consommateurs sur les prix et les conditions particulières de la vente de ce type de prestations. En effet, la réforme de l'arrêté du 2 mars 1990 est nécessaire pour tenir compte des nouvelles dispositions du code de la consommation qui, notamment en matière de contrats conclus hors établissement, renforcent l'information du consommateur, avant et lors de la conclusion d'un tel contrat. D'autre part, il est envisagé par ailleurs de renforcer la collaboration interservices. Les contrôles effectués dans ce secteur d'activité montrent que certains dépanneurs ont recours à des pratiques de plus en plus agressives, portant atteinte à plusieurs réglementations relatives à l'activité de l'entreprise (fiscalité, emploi, sécurité intérieure, etc.). Le recours à de telles pratiques justifie l'application de sanctions administratives mais également une action concertée entre différentes administrations. Ces actions concomitantes devraient contribuer à une réduction des pratiques abusives et des

dérives observées actuellement sur le secteur du dépannage à domicile sans complexifier l'accès à la profession.

Données clés

Auteur : [Mme Catherine Vautrin](#)

Circonscription : Marne (2^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 96954

Rubrique : Consommation

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

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

Date(s) clé(s)

Date de signalement : Question signalée au Gouvernement le 29 novembre 2016

Question publiée au JO le : [28 juin 2016](#), page 5912

Réponse publiée au JO le : [6 décembre 2016](#), page 10070