



# ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

## Arnaques au consommateur en dépannage serrurerie

Question écrite n° 3920

### Texte de la question

M. Alexandre Holroyd alerte M. le ministre de l'économie et des finances sur la faible efficacité des mesures mises en œuvre afin de lutter contre les arnaques en « dépannage-serrurerie ». De nombreux Français sont victimes chaque année de dépanneurs-arnaqueurs qui utilisent d'importants moyens de communication pour les piéger. Plusieurs médias se sont récemment fait l'écho de ces pratiques indignes qui touchent principalement les personnes seules et âgées en situation de panique lors de dépannages d'urgence. L'activité de dépannage à domicile constitue l'un des premiers postes d'enregistrement des plaintes reçues par la DGCCRF et près de 8 845 plaintes de consommateurs ont été enregistrées en 2014. Les infractions relevées au cours des dernières enquêtes de la DGCCRF sont nombreuses et d'une gravité particulière : des manquements à l'obligation d'information précontractuelle, des infractions aux règles encadrant le démarchage à domicile, des publicités trompeuses voire des pratiques commerciales agressives ou des abus de faiblesse. Malgré le lancement d'une vaste campagne de sensibilisation destinée à informer les consommateurs sur ces pratiques frauduleuses en 2016, ce type d'arnaque demeure encore beaucoup trop fréquent. Devant cette situation intolérable qui laisse de nombreuses victimes désemparées, et qui dégrade l'image des vrais serruriers, il lui demande de bien vouloir préciser quels seront les efforts mis en place par le Gouvernement afin de limiter ce type d'arnaque, notamment concernant l'éventualité d'une augmentation des amendes pour les serruriers adeptes de ces pratiques frauduleuses.

### Texte de la réponse

Le Gouvernement est particulièrement attentif à la protection économique du consommateur dans le secteur du dépannage à domicile, eu égard au taux élevé d'infractions et à la gravité des pratiques constatées par les services de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF). Cette dernière a mis en œuvre des plans d'actions spécifiques de contrôle en s'appuyant sur le dispositif de sanctions renforcées introduit par la loi no 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation, qui a relevé significativement le quantum des amendes de certaines infractions. Les contrôles visent tout spécialement les opérateurs dits "non conventionnels", dont l'activité est souvent éphémère, et qui sont plus particulièrement susceptibles de commettre des abus. Ainsi, outre la mise en œuvre de suites pédagogiques et correctives, les services d'enquête ont dressé 105 procès-verbaux pénaux et prononcé 41 amendes administratives, à l'issue des contrôles qu'ils ont effectués auprès de 624 entreprises en 2016. La distribution de cartons publicitaires étant le moyen privilégié, pour les opérateurs les moins scrupuleux, de capter illicitement une clientèle fragile, il a par ailleurs été prévu des dispositions dans le code de la propriété intellectuelle prohibant l'utilisation de références relatives à un service public. Les services de contrôle de la DGCCRF, qui vérifient régulièrement le respect de ces dispositions, n'hésitent pas à faire usage de leur pouvoir de prononcer des amendes administratives de 100 000 euros maximum, en cas de manquement. Enfin, il est essentiel que les consommateurs puissent être sensibilisés aux pratiques déloyales en cours. A cet effet, la DGCCRF a invité les consommateurs à la vigilance à travers une campagne de sensibilisation : « Faites-vous dépanner pas arnaquer » qui décline 10 conseils. Cette opération sera renouvelée en 2018.

## Données clés

**Auteur** : [M. Alexandre Holroyd](#)

**Circonscription** : Français établis hors de France (3<sup>e</sup> circonscription) - La République en Marche

**Type de question** : Question écrite

**Numéro de la question** : 3920

**Rubrique** : Consommation

**Ministère interrogé** : [Économie et finances](#)

**Ministère attributaire** : [Économie et finances](#)

## Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le** : [19 décembre 2017](#), page 6474

**Réponse publiée au JO le** : [6 mars 2018](#), page 1910