



ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

Arnaques aux particuliers via des plateformes en lignes

Question écrite n° 16960

Texte de la question

M. Christophe Blanchet attire l'attention de Mme la ministre déléguée auprès du ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique, chargée des entreprises, du tourisme et de la consommation, sur le sujet des arnaques ou escroqueries que connaissent nombre de Français lors de leurs rapports avec des artisans ou professionnels des travaux, en particulier quand ils sont mis en relation par le biais de plateformes en ligne. Ces plateformes se sont développées dans de nombreux secteurs de l'économie (transport, santé, hôtellerie) dont les travaux des particuliers. Or celles-ci se dédouanent de toute responsabilité si les travaux ne se déroulent pas comme prévu. La sélection des artisans ne se fait bien souvent que par la souscription d'un abonnement et par l'adhésion du professionnel à une charte de confiance peu contraignante. En cas de litige, la plateforme se retranche alors derrière son absence d'engagement, se targuant de n'être qu'un intermédiaire (tierce au contrat, indépendante, n'est pas le commettant du professionnel). En somme, il y a une prétendue mise en confiance du consommateur de la part du site internet, qui prétend sélectionner des professionnels fiables, alors qu'en réalité, il n'y a aucune sécurité pour le consommateur qui, de surcroît, n'a aucun moyen de se retourner juridiquement contre la plateforme en cas de mauvaise surprise (malfaçon ou abandon de chantier en particulier). Il semble donc qu'un travail de responsabilisation de ces plateformes soit à mener, tout comme il paraît indispensable de mieux constater et sanctionner les abandons de chantier par le professionnel une fois les acomptes encaissés. À cet effet, il pourrait être proposé d'introduire une responsabilité civile pour la plateforme et de la rendre co-contractante. Devis et contrat d'ouvrage devraient alors être signés par les trois parties : artisan, client et plateforme, cette dernière devant veiller au bon déroulement des travaux. La plateforme pourrait en outre se voir imposé une obligation de vérification de la santé financière des entreprises qu'elle recommande ; mais aussi une obligation d'assurance, puisqu'elle serait partie à la relation commerciale. Par ailleurs, à l'instar du site de réservation de couchage AirBnB, les plateformes pourraient agir comme un séquestre pour le versement des sommes à l'artisan afin de minimiser les risques d'abandon de chantier. Elle agirait alors comme un intermédiaire en prévoyant un échéancier de paiement en recevant les acomptes des clients. En cas de litige entre l'artisan et le client, la plateforme pourrait prévoir le déplacement d'un conciliateur. Mais elle pourrait surtout devoir répondre des malfaçons de l'artisan qu'elle a recommandé en proposant une solution de dépannage, quitte à exercer, *a posteriori*, une action récursoire. Il lui demande la position du Gouvernement sur ce sujet et si les propositions détaillées ci-dessus sont susceptibles de trouver leur place dans un futur projet de loi, le cas échéant selon quel calendrier.

Données clés

Auteur : [M. Christophe Blanchet](#)

Circonscription : Calvados (4^e circonscription) - Démocrate (MoDem et Indépendants)

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 16960

Rubrique : Numérique

Ministère interrogé : [Entreprises, tourisme et consommation](#)

Ministère attributaire : [Entreprises, tourisme et consommation](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [9 avril 2024](#), page 2720

Question retirée le : 11 juin 2024 (Fin de mandat)