



ASSEMBLÉE NATIONALE

17ème législature

Certaines pratiques commerciales des SAV à domicile

Question écrite n° 8510

Texte de la question

M. Vincent Ledoux attire l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique sur certaines pratiques commerciales des services après-vente à domicile, notamment dans le secteur de la grande distribution, susceptibles de contrevenir aux obligations d'information précontractuelle définies par le code de la consommation. Il apparaît que de nombreuses enseignes facturent systématiquement un forfait d'intervention (généralement autour de 99 euros), même lorsque l'intervention n'aboutit à aucune réparation ou que celle-ci est jugée techniquement ou économiquement non pertinente par le technicien sur place. Or l'article L. 111-1 du code de la consommation impose aux professionnels une obligation d'information loyale, claire et compréhensible, notamment sur les caractéristiques essentielles de la prestation, son prix, ou, à défaut, le mode de calcul de ce prix. Dans les faits, plusieurs consommateurs témoignent d'un décalage manifeste entre les promesses commerciales exprimées lors de la prise de rendez-vous (réparation possible, peu coûteuse, parfois éligible à la prime « QualiRépar ») et la réalité de l'intervention, qui débouche sur une facturation automatique, sans devis clair préalable ni explication du caractère non approprié de la réparation. Par ailleurs, en cas de contestation, il est souvent difficile d'obtenir une réponse circonstanciée ou de mobiliser une procédure de médiation effective, alors même que l'article L. 612-1 du code de la consommation impose aux professionnels de garantir l'accès à un dispositif de médiation de la consommation. De nombreux usagers font état de transferts successifs entre services internes sans véritable possibilité de recours. Ces pratiques soulèvent plusieurs questions juridiques : la facturation d'un diagnostic infructueux, sans réparation ni devis clair préalable, est-elle compatible avec les principes de transparence tarifaire et d'information précontractuelle ? L'absence de formalisation d'un devis, notamment pour les prestations à domicile supérieures à 150 euros (article L. 221-5 du code de la consommation), n'est-elle pas constitutive d'un manquement à la réglementation ? Les modalités actuelles de traitement des réclamations par certains services après-vente sont-elles conformes aux obligations d'effectivité du recours à la médiation ? Dans ce contexte, il souhaite savoir quelles mesures le Gouvernement entend prendre pour mieux encadrer les pratiques commerciales des services après-vente à domicile, garantir une transparence complète avant toute intervention et assurer le respect effectif des droits des consommateurs, notamment des publics âgés ou en situation de fragilité.

Données clés

Auteur : [M. Vincent Ledoux](#)

Circonscription : Nord (10^e circonscription) - Ensemble pour la République

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 8510

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : [Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique](#)

Ministère attributaire : [Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 15 juillet 2025