



ASSEMBLÉE NATIONALE

9ème législature

Depannage a domicile

Question écrite n° 9779

Texte de la question

M Pierre Lequiller expose a Mme le secretaire d'Etat aupres du ministre d'Etat, ministre de l'economie, des finances et du budget, charge de la consommation, que les particuliers faisant appel a des entreprises de depannage rapide a domicile ne disposent generalement pas de moyens d'obtenir des informations sur le prix de ces prestations avant de s'engager envers les professionnels. Il peut resulter de cette difficulte des situations facheuses, l'intervention de ces entreprises entrainant une depense d'une ampleur imprevue pour leurs clients. Il lui demande quelles dispositions elle compte prendre pour ameliorer les conditions de l'information des consommateurs prealablement a la conclusion du contrat, principe fondamental du droit de la consommation.

Texte de la réponse

Reponse. - Le Gouvernement partage le souci de l'honorable parlementaire de mieux proteger les consommateurs contre les trop nombreux abus commis par certaines entreprises de reparation ou de depannage a domicile. Celles-ci sont tenues, en application d'un arrete no 85-26/A du 29 mars 1985, de mentionner, sur leurs documents publicitaires, le taux horaire de main-d'oeuvre. Cette obligation est en regle generale correctement respectee et les abus constatés ne portent pas sur ce point. Les plaintes des consommateurs concernent en revanche le cout eleve auquel sont facturees les pieces detachees et le niveau excessif des travaux. Aussi le Gouvernement envisage-t-il la possibilite de completer l'arrete no 85-26/A du 29 mars 1985 en prevoyant un affichage plus detaille des prix et en developpant la pratique du devis pour les travaux d'un montant eleve. En outre, il a encourage les consommateurs et les professionnels a elaborer, au sein des comites departementaux de la consommation, des accords de bonne conduite. Certaines entreprises se sont engagees a fournir des informations precises au client, prealablement a l'execution de la prestation, et a soumettre les eventuels litiges au reglement amiable d'une commission paritaire composee de consommateurs et de professionnels.

Données clés

Auteur : [M. Lequiller Pierre](#)

Circonscription : - Union pour la democratie française

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 9779

Rubrique : Services

Ministère interrogé : consommation

Ministère attributaire : consommation

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 20 février 1989, page 831