



14ème législature

Question N° : 28026	De M. Guénaël Huet (Union pour un Mouvement Populaire - Manche)	Question écrite
Ministère interrogé > Économie et finances		Ministère attributaire > Économie et finances
Rubrique > consommation	Tête d'analyse > réglementation	Analyse > devis. obligation. seuil minimal.
Question publiée au JO le : 04/06/2013 Réponse publiée au JO le : 17/12/2013 page : 13254		

Texte de la question

M. Guénaël Huet attire l'attention de M. le ministre de l'économie et des finances sur le seuil minimal de l'obligation de devis au consommateur. Fixé depuis plus de vingt ans à 150 euros, il apparaît trop faible et met en difficulté les entreprises qui respectent la loi. En effet, l'augmentation des coûts de main d'œuvre et des matériaux entraîne un dépassement de ce seuil dans la quasi-totalité des cas et notamment pour les interventions de dépannage. Ainsi, l'entreprise se trouve pénalisée par une procédure lourde peu adaptée à la rapidité d'intervention qui lui est demandée et qui, de surcroît, la soumet à l'application des délais de rétractation. Estimant qu'un seuil de 300 euros serait plus adapté, il lui demande quelles mesures il pourrait prendre en ce sens.

Texte de la réponse

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 concerne les opérations de dépannage, entretien et réparation effectuées chez l'habitant, parfois en urgence. Ce sont des circonstances où la personne est fragilisée et susceptible de répondre favorablement à des propositions de travaux supplémentaires non indispensables. Cet arrêté a pour objet de protéger le consommateur en situation de fragilité contre les abus qui sont relevés dans ce secteur. De 2008 à 2012, les plaintes de consommateurs enregistrées par la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) concernant le dépannage urgent à domicile sont en hausse de 62,2 %, passant de 997 plaintes à 1 617 plaintes au niveau national. Dans ce contexte, ce secteur donne lieu à des enquêtes régulières visant à vérifier le respect des règles de protection du consommateur. Les manquements sont nettement plus élevés dans les grandes agglomérations, et plus particulièrement en région parisienne. La dernière enquête nationale effectuée dans le secteur de la plomberie, serrurerie montrait que plus de la moitié des établissements contrôlés étaient en infraction. Cette situation justifie pleinement les dispositions réglementaires en vigueur visant à protéger le consommateur qui se trouve, en cas d'urgence absolue, en situation de fragilité et doit pouvoir consulter un devis chiffré ou à défaut un ordre de réparation. En effet les travaux surfacturés, les pressions au remplacement standard d'un appareil sanitaire sans nécessité sont une réalité, même si le monde artisanal est composé dans sa grande majorité de professionnels sérieux et compétents. D'une façon générale les arrêtés spécifiques pris en application de l'article L. 113-3 du code de la consommation pour soumettre certaines activités à des règles particulières en matière d'information du consommateur ont été pris à partir des années 80. Un certain nombre d'entre eux ont fait l'objet d'une révision ; c'est ainsi le cas de l'arrêté n° 83-50/A relatif à la publicité des prix dans tous les services qui a vu relever le seuil de prix à partir duquel il y a lieu de délivrer une note au consommateur. Dans ces conditions il n'est pas exclu qu'une semblable réactualisation puisse concerner l'arrêté du 2 mars 1990 susvisé. L'obligation de remettre un devis au consommateur pour des travaux d'un montant supérieur à 150 €

s'applique aux travaux d'entretien, de dépannage et de réparation dans le secteur du bâtiment et de l'électroménager ainsi qu'aux opérations de raccordement, d'installation, d'entretien, de réparation, ou réglage portant sur des équipements électriques, électroniques, informatiques, radioélectriques et électroménagers, quel que soit le lieu d'exécution. Les consommateurs sont particulièrement concernés par ces types de travaux. Le devis s'avère utile dès lors que le produit ou la prestation de service est complexe et personnalisé, notamment lors de la réalisation de travaux à domicile, dans la mesure où il est dans ce cas difficile pour le consommateur de savoir à quoi s'attendre tant du point de vue de l'étendue des travaux que du prix à payer. Envisager la revalorisation du seuil initial qui n'a pas évolué depuis plus de 20 ans apparaît a priori pertinent. À titre de comparaison, l'arrêté n° 83-50/A du 3 octobre 1983 relatif à la publicité des prix de tous les services précisait que tout prestataire de services devait remettre avant paiement du prix une note à son client à partir d'un montant TTC de 15,24 € et une révision est intervenue par un arrêté interministériel du 15 juillet 2010, paru au BOCCRF du 9 septembre 2010, faisant passer ce seuil de 15,24 € TTC à 25 € TTC. Cependant, le sujet est délicat puisqu'il concerne les travaux réalisés à domicile et la transparence tarifaire. Les consommateurs sont très soucieux d'avoir, avant l'engagement de travaux, une idée précise du prix de ces prestations. Par ailleurs, même si le devis n'est pas obligatoire pour l'intervention effectuée en situation d'urgence absolue (ex : faire cesser un danger manifeste pour la sécurité des personnes), l'obligation de remise d'un tel document se justifie dans des situations de dépannage ou d'urgence relative où les personnes se trouvent dans un certain état de vulnérabilité. Une telle proposition demanderait donc une étude approfondie quant à son impact et des consultations préalables des milieux professionnels et des associations de consommateurs. En tout état de cause, un devis devra toujours être remis au consommateur à sa demande quel que soit le montant de la prestation à réaliser.