



## 15ème législature

<b>Question N° :</b> <b>14516</b>	<b>De M. Stéphane Trompille ( La République en Marche - Ain )</b>	<b>Question écrite</b>
<b>Ministère interrogé &gt; Économie et finances</b>		<b>Ministère attributaire &gt; Économie et finances</b>
<b>Rubrique &gt; consommation</b>	<b>Tête d'analyse</b> >Dépannage à domicile - Arnaques - DGCCRF - Fraude	<b>Analyse &gt; Dépannage à domicile - Arnaques - DGCCRF - Fraude.</b>
Question publiée au JO le : <b>27/11/2018</b> Réponse publiée au JO le : <b>04/06/2019</b> page : <b>5138</b>		

### Texte de la question

M. Stéphane Trompille alerte M. le ministre de l'économie et des finances sur les arnaques liées au dépannage à domicile. En 2017, 5 300 plaintes ont été déposées suite à des arnaques lors d'interventions à domicile. Le directeur départemental de la protection des populations (DDPP) des Yvelines indiquait à la rédaction du *Parisien* qu'il ne s'agissait en réalité « que de la partie émergée de l'iceberg ». Ces arnaques sont pour la grande majorité liées au travail de serrurerie, de plomberie, de vitrerie, de maçonnerie et tout autre type de bricolage d'intérieur. Ces arnaques coûtent très cher à leurs victimes puisque le coût moyen de ces interventions frauduleuses tourne autour de 2 500 euros. Ces artisans malhonnêtes procèdent d'une façon similaire : ils déposent des prospectus dans les boîtes aux lettres sur lesquelles figurent des numéros importants (mairie, police, pompiers, SAMU) en plus de ceux d'un ou de plusieurs « faux artisans ». Une fois appelé par une personne dans le besoin de tel ou tel service d'urgence, l'artisan se rend au domicile de la personne pour y dresser une facture au montant exorbitant puisque le diagnostic de l'artisan lui-même est bien souvent exagéré afin de changer le maximum de pièces à un prix coûteux. Ces pratiques n'ont toutefois rien d'illégal. En effet, la tarification des services de ces professions n'étant pas réglementée, les arnaqueurs, profitant de la situation d'urgence et de la méconnaissance de leurs victimes dans le secteur du dépannage, n'hésitent pas à dresser des factures sur lesquelles figurent des sommes ahurissantes. Les victimes, si elles disposent des moyens pour signaler ces actes malveillants auprès de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes, elles ne peuvent que rarement obtenir gain de dédommagement en vertu des préjudices subis. Et pour cause, les entreprises de ces « faux artisans » sont souvent factices : l'adresse fournie sur les factures correspond à des immeubles d'habitation, elles n'emploient souvent aucun salarié et disposent d'un capital presque nul. Ainsi, il est quasi impossible de retrouver la trace de ces arnaqueurs qui n'hésitent pas à changer régulièrement l'adresse de leur siège social afin que les signalements des victimes auprès de la DGCRF s'estompent. Il lui demande donc quelles mesures compte prendre le Gouvernement afin de lutter contre les arnaques liées au dépannage à domicile.

### 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. Ainsi, en 2017, elle a effectué des contrôles auprès de 615 établissements relevant de corps de métiers spécialisés en dépannage à domicile

(plombiers, chauffagistes, serruriers, installateurs thermiques, professionnels multiservices spécialisés en climatisation, en huisserie et vitrerie et en petits travaux de bâtiment) impliquant 38 directions départementales réparties dans 12 régions. Ces contrôles ont donné lieu à 177 avertissements, 70 injonctions, 83 procès-verbaux pénaux et 55 procès-verbaux administratifs. Une nouvelle campagne de contrôles est en voie de finalisation pour l'année 2018 et sera reconduite les années suivantes. La DGCCRF s'appuie notamment sur le dispositif de sanctions renforcées introduit par la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation, qui a relevé significativement le quantum des amendes de certaines infractions. Tel est le cas des pratiques commerciales agressives ainsi que des pratiques commerciales trompeuses, aujourd'hui sanctionnées d'une peine de 2 ans d'emprisonnement et de 300 000 euros d'amende pour une personne physique. Cette amende est par ailleurs portée à 1 500 000 euros pour une personne morale, soit le quintuple de celle prévue pour une personne physique, conformément aux dispositions du code pénal. Pour tenir compte de l'existence d'une délinquance organisée, les contrôles visent en outre tout spécialement les opérateurs dits non conventionnels, dont l'activité est souvent éphémère et qui sont plus particulièrement susceptibles de commettre des abus. 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, peuvent prononcer des amendes administratives d'un montant de 100 000 euros maximum, en cas de manquement. En outre, face à la complexification des pratiques mises en œuvre par les opérateurs et, par voie de conséquence, des enquêtes, il apparaît primordial de développer des coopérations interservices. C'est donc dans un souci d'efficacité des investigations que les services de la DGCCRF développent localement de telles collaborations, notamment avec les services fiscaux. L'enjeu étant la réactivité et la rapidité dans le traitement des dossiers, la DGCCRF mène actuellement une réflexion sur le développement de la mise en œuvre de la saisie pénale, en ce qui concerne les fonds illicitement acquis par les opérateurs peu scrupuleux. Il est par ailleurs essentiel que les consommateurs puissent être sensibilisés aux pratiques déloyales en cours. À 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 renouvelée en 2018 est en ligne sur le site de la DGCCRF.