



15ème législature

Question N° : 5564	De M. Jean-Luc Lagleize (Mouvement Démocrate et apparentés - Haute-Garonne)	Question écrite
Ministère interrogé > Économie et finances		Ministère attributaire > Économie et finances
Rubrique > consommation	Tête d'analyse >Pratiques frauduleuses dans le secteur du dépannage à domicile	Analyse > Pratiques frauduleuses dans le secteur du dépannage à domicile.
Question publiée au JO le : 20/02/2018 Réponse publiée au JO le : 01/05/2018 page : 3731		

Texte de la question

M. Jean-Luc Lagleize attire l'attention de M. le ministre de l'économie et des finances sur certaines pratiques frauduleuses et abusives dans le secteur des services d'installation, d'entretien et de réparation et du dépannage à domicile. L'activité de dépannage à domicile constitue l'un des premiers postes d'enregistrement des plaintes reçues par la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), avec près de 10 000 plaintes enregistrées par an. Les réparations en situation d'urgence génèrent un nombre important de réclamations de la part de consommateurs souvent en situation vulnérable, notamment les personnes seules et âgées, se plaignant du coût prohibitif des travaux réalisés, de remises de devis après la réalisation des travaux, de facturations de nouveaux matériels non demandés initialement et de malfaçons. Ce secteur génère en effet des pratiques peu scrupuleuses de la part d'entreprises indécrites et les montants des préjudices atteignent souvent plusieurs milliers d'euros par victime. Les infractions relevées au cours des dernières enquêtes sont nombreuses et d'une gravité particulière : des manquements à l'obligation d'information pré-contractuelle, des infractions aux règles encadrant le démarchage à domicile, des utilisations abusives des logos officiels des administrations publiques, des publicités trompeuses, voire des pratiques commerciales agressives ou des abus de faiblesse. En outre, les faits dénoncés par les consommateurs victimes des entreprises de dépannage à domicile ont tendance à être de plus en plus graves et les méthodes de plus en plus agressives, allant jusqu'à se traduire par des agressions verbales ou des menaces. Il apparaît donc nécessaire de renforcer les sanctions ainsi que les contrôles, afin de détecter les pratiques frauduleuses et abusives. Il pourrait également être judicieux d'augmenter les actions de prévention afin d'améliorer la connaissance des consommateurs sur les opérateurs et les pratiques en vigueur et de les aider à avoir les bons réflexes lorsqu'ils se font dépanner. Enfin, la mise en place de labels de qualité et confiance pourrait être une solution à envisager pour professionnaliser ce secteur. Il l'interroge donc sur la stratégie du Gouvernement pour lutter contre les pratiques frauduleuses et abusives dans le secteur des services d'installation, d'entretien et de réparation et du 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 en s'appuyant sur le dispositif de sanctions renforcées introduit par la loi no 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation, qui a relevé

significativement le quantum des amendes de certaines infractions. Les contrôles visent 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. Concernant la mise en place de labels de qualité et de confiance, il ressort des enquêtes menées par les services de la DGCCRF dans le secteur du dépannage à domicile, que les allégations valorisantes font l'objet de nombreuses pratiques commerciales trompeuses. Ces allégations ont alors pour effet de détourner l'attention des consommateurs afin de modifier leur comportement économique. A cet effet, la DGCCRF a demandé aux consommateurs de faire preuve de la plus grande vigilance à l'égard de ces pratiques frauduleuses dans le cadre d'une campagne de sensibilisation : « Faites-vous dépanner pas arnaquer », qui décline dix conseils. Cette opération de prévention sera renouvelée en 2018. Au-delà de cette action de sensibilisation préventive, les corps d'enquête de la DGCCRF restent bien entendu très vigilants quant aux pratiques des opérateurs dans ce secteur et ne manquent pas de prendre des mesures appropriées lorsque des pratiques abusives sont détectées.