

**Avis du Conseil national de la consommation
sur le dépannage à domicile**
NOR : *ECOC9910106V*

Dans le cadre du mandat approuvé par le bureau du Conseil national de la consommation dans sa séance du 8 avril 1997, il a été constitué un groupe de travail relatif au dépannage à domicile.

Ce groupe de travail a recherché les moyens qui pourraient être mis en œuvre pour améliorer la situation actuelle, caractérisée par certaines pratiques de quelques entreprises nuisibles aux consommateurs et préjudiciables à la majorité des professionnels du secteur.

Ces moyens visent, notamment, à :

renforcer la possibilité pour le consommateur de reconnaître les prestataires qualifiés afin de pouvoir faire jouer la concurrence dans les meilleures conditions possible ;

améliorer la réglementation existante et son application afin de faire cesser les pratiques abusives, sanctionner rapidement les infractions constatées et assurer la réparation des préjudices subis.

Certaines propositions ont été débattues par le groupe de travail du CNC sans aboutir à un avis convergent des collèges des consommateurs et des professionnels, notamment :

La suppression de l'obligation d'information sur le prix horaire de main-d'œuvre et sur les frais de déplacement dans toute publicité ;

Le relèvement du seuil de 1 000 F imposant la remise d'un devis ;

La modification des règles relatives à la remise d'un ordre de réparation en cas d'urgence absolue ;

La mention de l'adresse commerciale principale ;

L'interdiction des publicités sur les établissements secondaires.

Ces points sont développés dans le rapport qui a précédé le présent avis.

Toutefois le CNC s'est prononcé favorablement sur les solutions qui suivent.

**I. - Renforcer la possibilité de reconnaissance
des prestataires qualifiés**

*1. Développer les différents signes de qualité
et renforcer la communication sur ces derniers*

Le CNC approuve le développement des signes de qualité et en particulier de la certification des services dans la mesure où ils permettent d'identifier les entreprises qui répondent le mieux aux attentes des consommateurs tout en assainissant le marché. Ce développement devrait recueillir le soutien des pouvoirs publics, notamment dans le cadre d'actions d'information et de formations réalisées par les organisations de consommateurs et d'actions de communications menées aux côtés des professionnels (cf. avis du 19 mars 1996 sur les signes de qualité publié au *Bulletin officiel de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes* du 23 avril 1996 repris dans le *Bulletin officiel de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes* du 12 juillet 1997 : rapport d'activité du CNC).

En toute hypothèse, le CNC rappelle la nécessité de lutter contre les indications abusives relatives à la qualité pouvant induire les consommateurs en erreur.

2. Renforcer la qualification professionnelle du personnel

Même s'il constitue une avancée significative, le dispositif de qualification professionnelle mis en œuvre par l'article 16 de la loi n° 96-603 du 5 juillet 1996 dite loi Raffarin et par le décret d'application n° 98-246 du 2 avril 1998 est considéré comme insuffisant, notamment pour les activités les plus susceptibles de mettre en danger la sécurité des personnes et des biens (installations électriques, électroniques et gazières) pour lesquelles une expérience professionnelle ou une qualification de niveau IV (type brevet professionnel) pourrait être exigée.

Il conviendrait, en outre, de distinguer selon qu'il s'agit de la formation des responsables (niveau IV) et de la formation des employés débutants (niveau V : BEP ou CAP).

Le CNC est en outre favorable au développement de la formation continue principalement assurée par les professionnels du dépannage et non par les fabricants de matériels, étant entendu que ces derniers conservent la possibilité de fournir aux professionnels les informations techniques ou les formations complémentaires appropriées.

3. Améliorer les règles de parution dans les annuaires imprimés et électroniques en vue de limiter les utilisations abusives de ceux-ci par les professionnels indéclicats

Le CNC prend acte des améliorations non négligeables apportées par France Télécom et son régisseur en ce qui concerne la gestion des inscriptions et se félicite notamment de la mise en œuvre des nouvelles règles contractuelles de parution visant à renforcer le contrôle *a priori* par France Télécom sur les dénominations et à lui permettre un contrôle *a posteriori*.

Il entérine la suggestion de France Télécom de présenter un bilan d'application des nouvelles règles, et notamment des éventuels contentieux qu'elles pourraient avoir générés, et se prononce pour la mise en place de concertations bilatérales au plan départemental, notamment au sein des comités départementaux de la consommation.

Il souhaite que les autres opérateurs respectent les mêmes règles et préconise que l'ART (Autorité de régulation des télécommunications) ou une instance adaptée veille à ce qu'il en soit ainsi.

Enfin, il est favorable à la mise en œuvre pour l'annuaire électronique d'un affichage dans l'ordre alphabétique à partir d'une lettre choisie de façon aléatoire à chaque consultation, ce qui évite de recourir à des artifices pour occuper les premières pages.

4. Interdire les publicités pour des sociétés dont la constitution n'est pas achevée (RCS ou RM en cours)

Le CNC estime souhaitable de mettre fin à des abus et à des tromperies en posant comme objectif la disparition de la pratique de l'« immatriculation en cours ».

Ainsi, il estime que des dispositions analogues aux mesures réglementaires de juillet 1998 concernant l'organisation et le fonctionnement du registre du commerce et des sociétés permettant l'attribution rapide d'une immatriculation définitive devraient être prises pour les inscriptions au répertoire des métiers, y compris au travers des centres de formalités des entreprises.

5. S'assurer de l'activité réelle de l'entreprise ou au contraire veiller à la radiation de celle-ci et à la cessation d'activités des radiés

Le CNC prend acte des nouvelles dispositions réglementaires concernant l'organisation et le fonctionnement du registre du commerce et des sociétés (cf. articles 40 et 44-2 du décret n° 98-550 du 2 juillet 1998).

Il préconise que les constats d'activité régulière ou de cessation d'activité soient établis par les agents de la DGCCRF sur leur initiative ou, à la demande d'une organisation de consommateurs, d'un syndicat professionnel, ou d'une entreprise de la même profession s'estimant victime de concurrence déloyale.

En outre, il considère que la poursuite d'activité par une entreprise radiée doit être effectivement sanctionnée.

6. Relever le niveau des sanctions encourues par une entreprise en cas de publicité ne mentionnant pas l'immatriculation au RM ou au RCS et son numéro unique d'identification

Le CNC prend acte des dispositions de l'arrêté du 9 février 1988, tel que modifié par l'arrêté du 2 juillet 1998, aux termes desquelles le greffier du tribunal de commerce rappelle cette obligation aux professionnels concernés.

Le CNC, bien que favorable à un relèvement du niveau des sanctions, estime qu'il serait préférable de faire réellement application de ces dispositions et de multiplier les constatations d'infraction.

Il demande que les agents de la DGCCRF soient habilités à constater de telles infractions dès lors que les publicités émises sont à destination des consommateurs.

7. Créer un mécanisme de centralisation et de traitement des plaintes des consommateurs au niveau départemental

Le CNC considère qu'un tel mécanisme n'est pas nécessaire, dans la mesure où les dérives s'observent essentiellement à Paris et en région parisienne. En revanche, il préconise que si, dans les autres régions, des problèmes sont constatés dans ce secteur, ceux-ci devraient être portés à la connaissance des membres des comités départementaux de la consommation.

Il souhaite également que des rencontres avec les parquets soient instaurées localement, conformément aux préconisations de la circulaire de la Chancellerie du 10 janvier 1997 (Crim-97 2/g3/10-01-1997).

II. - Améliorer la réglementation et son application

1. Déjouer la pratique de l'utilisation abusive des marques

Les marques commerciales des fabricants sont souvent utilisées abusivement comme des « appâts ». Afin de déjouer cette pratique, il est proposé de :

Limiter dans tous les cas l'usage des graphismes, sigles et logos des marques aux fabricants, à leurs filiales et aux entreprises autorisées à les utiliser ;

Fixer des règles typographiques levant toute ambiguïté entre nom du dépanneur, réparateur (ou revendeur) et la(les) marque(s) ;

Dans les annuaires, notamment papier et électroniques, réserver au fabricant concerné ou aux entreprises autorisées le classement alphabétique à la marque et au nom du fabricant ;

Procéder à l'inscription des dépanneurs sous leur nom et en interdire la recherche par la marque sur l'annuaire électronique.

Le CNC est cependant favorable à la présentation de justificatifs tels qu'une autorisation délivrée par le titulaire de la marque aux entreprises qui en a l'usage licite.

2. Modifier le champ d'application de l'arrêté du 2 mars 1990

Le CNC n'y est pas favorable mais souhaite que l'administration apporte par circulaire des précisions sur la mesure des opérations de dépannage, réparation et entretien.

3. Sensibiliser les directions du travail et de l'emploi : contrôles plus stricts de l'emploi afin de diminuer le travail non déclaré

Le CNC considère qu'il appartient au ministère en charge du dossier de sensibiliser ses services sur ce point afin de veiller à l'application des lois et d'opérer les contrôles nécessaires dans le secteur du dépannage à domicile.

4. Veiller au respect effectif des obligations de qualification

Le CNC souhaite qu'à l'occasion de plaintes, les agents de la DGCCRF s'assurent auprès du réparateur qu'il peut justifier du respect des règles de qualification posées par l'article 16 de la loi Raffarin.

5. Lutter contre le recours à « des hommes de paille » et/ou à la domiciliation fictive et se donner les moyens de remonter jusqu'aux dirigeants responsables

Le CNC est favorable et souhaite :

La création d'un outil juridique pour lequel la chancellerie devrait faire des propositions ;

Des services d'enquêtes dûment habilités pour rechercher de telles pratiques.

Le CNC souhaite en outre un renforcement du contrôle exercé par les CFE (centres de formalités des entreprises) lors de l'inscription d'établissements secondaires.

6. Mettre en place un arsenal juridique adapté complétant le code de la consommation

Le CNC demande que l'introduction d'un délit d'escroquerie à la consommation soit concrétisée à bref délai, sous réserve toutefois que ce délit soit très strictement défini afin d'éviter toute dérive (cf. avis concernant les arnaques de la consommation adopté le 18 juillet 1997 : BOCCRF du 30 août 1997, p. 624 et suivantes).

Il forme également le vœu que des contrôles puissent être effectués rapidement à l'encontre des professionnels responsables des pratiques dénoncées, sur plainte des consommateurs ou de la profession et que la répression soit plus effective. A cet effet, les parquets devraient être effectivement sensibilisés aux arnaques relatives au dépannage à domicile, ainsi que cela est déjà prévu par une circulaire de la Chancellerie en date du 10 janvier 1997.

Enfin, il souhaite que les décisions de condamnation puissent faire l'objet de mesures de diffusion telles que affichage et/ou publication dans la presse « grand public », notamment régionale.

Les membres du Conseil national de la consommation, réunis en séance plénière le 24 mars 1999, ont adopté l'avis à l'unanimité des deux collègues.