Dépannage à domicile :
Prenez le temps de choisir un professionnel de confiance !

Tarifs exorbitants, réparations bâclées, absence de fourniture des informations précontractuelles, travaux complémentaires superflus, pratiques agressives de la part des professionnels et parfois même escroquerie. Face à la persistance de ces pratiques et au taux d'établissements en anomalie toujours élevé[1], la DGCCRF met désormais en œuvre des saisies pénales à l'encontre des opérateurs frauduleux qui nuisent gravement à l'intérêt économique des consommateurs et des professionnels vertueux.

© Sircom

Qui n'a pas un jour été confronté à un problème d'évier bouché, de porte claquée, de fuite d'eau ? Dans ces situations qui peuvent être sources de stress, les consommateurs doivent redoubler de prudence lorsqu'ils choisissent un professionnel. En effet, les pratiques abusives mises en œuvre à l'occasion d'interventions de dépannage à domicile constituent l'un des premiers motifs de réclamations des consommateurs. Ces agissements sont très préjudiciables aux particuliers, notamment les plus vulnérables. Depuis 2014, la DGCCRF se mobilise pour identifier et sanctionner les pratiques frauduleuses en constante progression dans ce secteur.

Le secteur du dépannage à domicile est composé de nombreuses PME[2], d'entreprises unipersonnelles et de micro-entrepreneurs dont beaucoup ignorent leurs obligations réglementaires.

Il y a deux principaux types de professionnels dans ce secteur :

- les opérateurs traditionnels qui exercent leur activité dans les règles de l'art et développent une activité pérenne ;
- les opérateurs « non conventionnels » à l'origine des abus, concentrés dans les grandes métropoles (Paris et la petite couronne, Bordeaux, Lyon…). Ils créent des structures éphémères, engagent de fortes dépenses publicitaires, commettent les infractions les plus graves et utilisent une main d'œuvre souvent peu, voire pas qualifiée. Ce comportement, qui s'apparente à de la délinquance organisée en réseau, génère de nombreuses plaintes de consommateurs. Les enquêtes menée en 2018 sur un peu plus de 500 plaintes ont mis en évidence un préjudice supérieur à 1 M€ pour les seules régions d'Ile-de-France[3], des Hauts-de-France, du Centre-Val de Loire, de Normandie et du Grand-Est. Un nombre limité de consommateurs lésés effectuant un signalement, les sommes indument perçues par les professionnels indélicats atteignent donc plusieurs dizaines de millions d'euros.

La persistance de pratiques trompeuses et l'augmentation de dérives frauduleuses

Les prestations de dépannage à domicile doivent être exercées dans le respect du droit :

- les publicités émanant des dépanneurs-réparateurs qui interviennent à domicile sont désormais encadrées par la réglementation[4] ;

[1] Taux d'anomalies de 65,9 % des professionnels ciblés dans le cadre de l'enquête en 2018 contre 56,1 % en 2017.
[2] Petites et moyennes entreprises.
[3] Particulièrement : Hauts-de-Seine, Val-de-Marne et Val-d'Oise. La région Ile-de-France concentre, à elle seule, le plus de plaintes de consommateurs3, en raison du grand nombre de professionnels installés sur son territoire et des pratiques particulièrement agressives constatées.
[4] Loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation.

▪ depuis le 1er avril 2017[5], lorsque le contrat est conclu dans l'établissement commercial, le professionnel a aussi l'obligation, dès le 1er euro, de communiquer au consommateur, préalablement à la conclusion d'un contrat de prestation de services, certaines informations dont notamment : le taux horaire de main-d'œuvre TTC, les modalités de décompte du temps estimé, le prix TTC des différentes prestations forfaitaires proposées, les frais de déplacement et le caractère payant ou gratuit du devis. En outre, lorsque le contrat est conclu hors établissement commercial, notamment au domicile du particulier, le professionnel est tenu de fournir au consommateur, sur papier, ou, sous réserve de l'accord de ce dernier, sur un autre support durable, les informations prévues à l'article L.221-5 du code de la consommation[6] ;

▪ enfin, ces professionnels sont soumis au respect des règles spécifiques relatives à la vente à domicile (ou vente hors établissement commercial)[7], encadrée par le Code de la consommation, et doivent s'abstenir de toute pratique commerciale trompeuse (notamment dans la présentation de leurs publicités qui comportent fréquemment des allégations trompeuses sur leurs liens supposés avec des services publics) ou agressive.

Malgré ce cadre juridique protecteur, les plaintes reçues par les services de la CCRF font état de façon récurrente de malfaçons, de retards de chantier mais aussi de pratiques commerciales déloyales et agressives allant même jusqu'à l'intimidation de consommateurs en situation de faiblesse.

Aussi, la DGCCRF maintient une action continue pour tenter de mettre fin aux agissements de ces opérateurs. En 2018, pour cibler les entreprises à contrôler dans les douze régions[8] choisies, les enquêteurs se sont appuyés sur les réclamations adressées par les consommateurs, les signalements des services d'enquête locaux, les prospectus *(« flyers »)* non conformes à la réglementation et les relevés effectués sur internet (référencement payant de Google et des Pages jaunes). D'autres entreprises, ayant déjà fait préalablement l'objet d'avertissements ou d'injonctions, ont été ajoutées à cette sélection.

Les contrôles ont porté principalement sur le respect de la réglementation : vente hors établissement commercial (ou démarchage), publicité des prix des prestations et contrôle de la conformité des cartons publicitaires[9]. Ces vérifications ont également porté sur les sites internet exploités par les entreprises. Enfin, les pratiques commerciales agressives ou trompeuses ont été systématiquement recherchées, en particulier en cas de plaintes de consommateurs.

Quelques conseils aux consommateurs

► Renseignez-vous en amont sur la qualité des dépanneurs de votre quartier ou identifiez ceux référencés par votre syndic. Notez bien leurs coordonnées, elles vous seront utiles en cas d'urgence.

► N'utilisez pas les cartons publicitaires glissés dans votre boîte aux lettres ! Ils n'ont que l'apparence de documents officiels.

► Demandez les tarifs avant le démarrage de toute intervention.

► Exigez un devis avant le début des travaux et prenez le temps de l'étudier.

► Faites-vous expliquer l'origine du problème et les différents moyens de le résoudre.

► Soyez vigilant sur le prix des pièces de rechange proposées par le dépanneur. Elles peuvent être surfacturées. Veillez par ailleurs à conserver les pièces qui ont été changées. Vous en avez le droit !

A l'issue de cette enquête, 725 établissements (plombiers, chauffagistes, serruriers, installateurs thermiques, professionnels spécialisés en climatisation, en huisserie et vitrerie et en petits travaux de bâtiment) ont été visités dont 478 présentaient des anomalies. Les pratiques les plus graves, dont les pratiques commerciales trompeuses, ont représenté 21 %[10] des anomalies constatées et concentré 35 %[11] des suites pénales. La principale difficulté rencontrée par les enquêteurs, hormis le manque de coopération des professionnels visités, reste l'absence de véritables sièges[12] sociaux, rendant les opérations de contrôle et l'identification des professionnels de plus en plus complexes. Des procès-verbaux d'opposition à fonctions[13] ont été rédigés à l'encontre des opérateurs absents aux convocations.

Il a été constaté, au cours de cette enquête, la persistance d'infractions ou manquements déjà relevés lors des contrôles précédents : pratiques commerciales déloyales, non-respect des règles de qualification professionnelle de l'opérateur, obstacles au droit de rétractation, perception immédiate de fonds ou encore cartons publicitaires non conformes. L'absence de remise de notes et la mauvaise information des

---

[5] Arrêté du 24 janvier 2017 relatif à la publicité des prix des prestations de dépannage, de réparation et d'entretien dans le secteur du bâtiment et de l'équipement de la maison.

[6] De manière non exhaustive : caractéristiques essentielles du bien ou service, prix du bien ou du service, date ou délai de livraison du bien ou d'exécution du service, informations sur l'existence ou non du droit de rétractation et conditions de mise en œuvre.

[7] Sauf travaux urgents

[8] Ile-de-France, Auvergne-Rhône-Alpes, Bourgogne-Franche-Comté, Bretagne, Centre-Val de Loire, Grand Est, Hauts-de-France, Normandie, Nouvelle-Aquitaine, Occitanie, Pays-de-la-Loire et Provence-Alpes-Côte-d'Azur.

[9] Code de la propriété intellectuelle.

[10] 17% pour les pratiques commerciales trompeuses, 2% pour la tromperie et 1 % pour les pratiques commerciales agressives et l'abus de faiblesse.

[11] 29 % des procès-verbaux pénaux concernent les pratiques commerciales trompeuses et 6 % la tromperie.

[12] Adresse dans une société de domiciliation ou en mairie, exercice de l'activité au domicile privé, par exemple.

[13] Le fait, pour les personnes contrôlées de faire obstacle à l'exercice des fonctions des agents de la DGCCRF est une infraction pénalement sanctionnée (art. L. 512-4 et L. 531-1 du Code de la consommation et L. 450-8 du Code de commerce).

consommateurs sur les prix ont aussi été relevées. Enfin, les informations communiquées sur les sites internet visités sont souvent incomplètes[14] au regard de la réglementation. Les enquêteurs ont aussi pu noter la présence, dans les contrats, de clauses abusives, de tacite reconduction du contrat ou encore des clauses de modification unilatérale de prix.

28 entreprises ont été sanctionnées pour utilisation, dans les publicités et documents, de dessins, coordonnées, références ou autres signes distinctifs relatifs à un service public sans l'autorisation préalable[15] du service concerné.

Les enquêteurs ont constaté la recrudescence de pratiques commerciales agressives et d'abus de faiblesse : déplacement des dépanneurs à deux, accompagnement des victimes jusqu'à un distributeur automatique de billets, recours au chantage pour l'obtention de paiements avant la fin de travaux, insultes lors de demandes de remboursement, intimidations. Les professionnels auteurs de ces agissements ont été verbalisés.

Enfin, le recours gratuit au dispositif de médiation, mis en place en 2016, reste encore méconnu de la majorité des opérateurs, ce qui ne permet pas aux consommateurs de tenter une conciliation en cas de litige.

Des suites adaptées à la gravité des faits constatés

Au total, 89 procès-verbaux pénaux ont été dressés pour des pratiques concernant la réglementation relative à la vente hors établissement commercial, au délit de tromperie et aux règles relatives à la qualification professionnelle. La région Ile-de-France totalise près de la moitié des procès-verbaux pénaux.

Sur les 52 procès-verbaux administratifs, 28 sanctionnent le non respect de la conformité des cartons publicitaires, soit plus de la moitié des procédures. Au total, plus de 1 million d'euros d'amende ont été prononcés.

Concernant les professionnels « traditionnels » qui travaillent dans les règles de l'art, des suites correctives et pédagogiques (injonctions et avertissements) ont été privilégiées. En effet, ils ont procédé aux mises en conformité nécessaires dans des délais raisonnables. La grande majorité des anomalies concernait des manquements à la réglementation relative à l'information du consommateur sur les prix, et à la vente hors établissement commercial.

Résultats de l'enquête 2018 de la DGCCRF

725 établissements visités dont 478 étaient en anomalie (66 %)

254 avertissements
146 injonctions
89 procès-verbaux pénaux
52 procès-verbaux administratifs

De nouvelles mesures pénales pour endiguer la fraude

Afin de dissuader les pratiques abusives et de mettre fin aux agissements des opérateurs les plus agressifs du secteur, la DGCCRF a mis en œuvre de nouvelles mesures conservatoires : les saisies pénales[16].

A titre d'exemple, les services de la DGCCRF de Seine-Saint-Denis ont proposé au parquet de Bobigny une saisie pénale à l'encontre d'une société contrôlée. Outre la confiscation de 95 000 euros sur le compte bancaire de la société et la saisie d'un véhicule d'occasion d'une valeur de 77 000 euros, la mesure a permis l'arrêt des plaintes de consommateurs contre cette société.

A Paris, des saisies pénales ont été réalisées à l'encontre des biens de deux sociétés afin de sanctionner leurs pratiques. Environ 200 000 euros ont ainsi été saisis ainsi qu'un véhicule d'une valeur de 45 000 euros appartenant au gérant.

Dans le département du Val-de-Marne, les services de la DGCCRF ont contribué à une procédure de saisie pénale initiée par un autre service de l'Etat à l'encontre d'une société de dépannage à domicile ; cette procédure a conduit à la saisie conservatoire de plusieurs centaines de milliers d'euros sur différents comptes bancaires.

[14] Loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique et, en particulier, de son article 19.
[15] Article L. 731-2 du Code de la propriété intellectuelle.
[16] Les « saisies pénales » sont des mesures conservatoires (Code de procédure pénale) qui supposent la possibilité d'une confiscation. La confiscation est une peine complémentaire envisageable pour des infractions pour lesquelles la DGCCRF est habilitée. La saisie est soumise à l'autorisation préalable du juge des libertés et de la détention (JLD) et peut être mise en œuvre par le Procureur de la République ou le juge d'instruction.

La poursuite des actions de sensibilisation pour se prémunir contre les arnaques

Des actions de communication ont de nouveau été mises en œuvre dans différentes régions : actions auprès de médias nationaux, rencontre avec les associations de consommateurs, distribution de *flyers* et des affiches de la campagne de sensibilisation de la DGCCRF contre les arnaques du dépannage à domicile dans le Val-de-Marne, communication à destination des consommateurs sur le site de la Préfecture du Bas-Rhin, informations réglementaires en Côte-d'Or auprès d'un syndicat professionnel.

Les conseils prodigués aux consommateurs lors de la campagne nationale de sensibilisation du public intitulée « *Faites-vous dépanner, pas arnaquer* », mise en œuvre par la DGCCRF sur différents supports de communication (affiche, carton publicitaire-*flye*r, insertion dans les journaux gratuits, reportage télévisé, publication sur le site internet de la DGCCRF) restent toujours d'actualité.

Les contrôles réalisés en 2018 font état d'un niveau toujours élevé d'anomalies et de pratiques commerciales de plus en plus agressives. Les actions soutenues seront poursuivies et le recours à la saisie pénale privilégié afin de sanctionner sévèrement les professionnels peu scrupuleux.

► Liens utiles

Vidéo « Le dépannage à domicile »
Les annuaires professionnels, conseils pour ne pas se laisser piéger
Travaux à domicile, de nouvelles règles pour mieux informer les consommateurs
Dépliant « Dépannage à domicile »
Foire aux questions
Rubrique « Infos arnaques »

Fiches pratiques :

- Dépannage à domicile
- Travaux à domicile
- Pratiques commerciales trompeuses

Enquêtes précédentes :

- Pratique des professionnels du dépannage à domicile
- Extrait de *Concurrence et consommation* : Dépannage à domicile : la vigilance est toujours de rigueur