



DIRECTION GÉNÉRALE DE LA CONCURRENCE, DE LA CONSOMMATION

ET DE LA RÉPRESSION DES FRAUDES

*Communiqué de presse*

*Communiqué de presse*

[www.economie.gouv.fr/dgccrf](http://www.economie.gouv.fr/dgccrf)

*Paris, le 13 janvier 2014*

### **Dépannage à domicile : un secteur sous surveillance**

Au cours du premier semestre 2013, la DGCCRF a enquêté sur les différents métiers du dépannage à domicile dans les grandes agglomérations. Cette enquête fait suite à l'augmentation importante du nombre de plaintes de consommateurs, qui est passé de 1781 en 2010 à 2405 en 2013. Les contrôles, effectués dans 342 établissements, ont donné lieu à 111 avertissements, 25 injonctions et 44 procès verbaux.

Les principales infractions constatées concernent l'absence de publicité des prix, l'ordre de réparation ou de devis, de délivrance de note ou de facture ainsi que les conditions de démarchage à domicile voire d'abus de faiblesse. L'examen des devis et notes met également en évidence une pratique consistant à augmenter indûment le montant de la facture en mentionnant des prestations de main d'œuvre injustifiées.

Dans ce contexte, Benoît Hamon, Ministre délégué auprès du ministre de l'Economie et des Finances, chargé de l'Economie sociale et solidaire et de la Consommation, a prévu dans le projet de loi relatif à la consommation en cours d'examen au Parlement, d'interdire les publicités des professionnels du dépannage ou de la réparation qui utilisent ou se prévalent indûment de la caution d'un service public.

Ce projet de loi prévoit également de renforcer l'efficacité des moyens d'action de la DGCCRF, que les agents pourront utiliser lors des prochaines enquêtes menées dans ce secteur d'activité.

La DGCCRF invite par ailleurs les consommateurs à signaler systématiquement les abus ou dérives dont ils seraient victimes auprès de la Direction Départementale chargée de la Protection des Populations de leur lieu de résidence.

Contact presse DGCCRF Marie Taillard : tél : 01 44 97 23 91 - [communication@dgccrf.finances.gouv.fr](mailto:communication@dgccrf.finances.gouv.fr)