



PRÉFET DE LA RÉGION
CENTRE - VAL DE LOIRE
PRÉFET DU LOIRET



COMMUNIQUE DE PRESSE

La Direccte dialogue avec les associations de défense des consommateurs

Patrice GRELICHE, directeur régional de la Direccte Centre-Val de Loire a présenté le 29 juin dernier aux organisations de défense des consommateurs l'action de l'Etat en 2016 dans le domaine de la protection du consommateur, ainsi que les orientations régionales 2017. Deux actions en cours ont été mises en exergue: le contrôle des pratiques des professionnels du dépannage à domicile dans le Loiret ainsi que le contrôle des professionnels du secteur du logement/immobilier: agents immobiliers, syndics, constructeurs de maison individuelle.

La Direccte coordonne la programmation et le suivi des contrôles opérés par les 66 agents de la DGCCRF (1) intervenant au sein d'une des 6 Directions départementales chargées de la protection de la population (DD(CS)PP) placées sous la tutelle des Préfets de département. Elle apporte aussi un appui technique et opérationnel à ces agents. En 2017, la région participera à 106 enquêtes nationales, soit 70% des 150 enquêtes proposées. Une hausse par rapport à 2016 où la région a participé à 92 enquêtes nationales et réalisé 5157 visites d'entreprises des secteurs alimentaire, industriel ou des prestations de services.

Logement/ immobilier: 1^{er} poste de dépense des ménages et un taux d'anomalie élevé

La protection des consommateurs dans ce secteur est une des priorités de la DGCCRF car il constitue le 1^{er} poste de dépenses des ménages et se caractérise par un fort taux d'anomalies (+ de 60%) La majorité des infractions constatées auprès des agents immobiliers concernent l'information des consommateurs (notamment sur les prix et les honoraires) ainsi que des pratiques commerciales parfois déloyales.

Dans le domaine de la construction de maison individuelle (CMI), certains professionnels s'avèrent être des faux constructeurs car ils ne proposent pas de contrat CMI en bonne et due forme et ne souscrivent pas de garantie de livraison à prix et délais convenus.

Dépannage à domicile: de nombreuses réclamations, un encadrement réglementaire renforcé et une campagne de communication «faites-vous dépanner, pas arnaquer»

En 2016, la DDPP du Loiret a enregistré 121 réclamations relatives à ce secteur d'activité. Elles concernent surtout le défaut d'information précontractuelle, notamment sur les garanties et sur les tarifs pratiqués. Par ailleurs, il a été observé lors des premiers contrôles que les professionnels omettaient souvent de mentionner les coordonnées du médiateur dont ils relèvent.

Enfin, le nouvel arrêté du 24 janvier 2017 relatif à la publicité des prix des prestations de dépannage et de réparation dans le bâtiment / équipement de maison, semble être encore méconnu par de nombreux professionnels.

Fortes attentes des associations de défense des consommateurs

La rencontre a également permis aux associations de consommateurs de s'exprimer et de faire part de leurs préoccupations qu'elles reçoivent dans leurs permanences. Leur baromètre des réclamations confirme que le secteur de l'immobilier et du logement ainsi que toutes les activités et prestations commerciales liées au dépannage à domicile concentrent la majorité des sollicitations des consommateurs. Dans la mesure où les services de la Direccte engagent des contrôles sur ces secteurs, les associations souhaitent être informées de leurs résultats et des suites qui leur seront données au niveau local.

CONTACT PRESSE

Laetitia CROIZARD:

Courriel: laetitia.croizard@direccte.gouv.fr

Tél. : 02 38 77 68 48

Pierre DUSSIN:

Courriel: pierre.dussin@direccte.gouv.fr

Tél. : 02 38 77 68 34