

Secteur funéraire : des pratiques déloyales

23/10/2014



La DGCCRF traque les pratiques abusives développées dans ce secteur depuis l'ouverture à la concurrence du marché des services funéraires.

Les services funéraires regroupent diverses prestations (1) comme la gestion des chambres funéraires qui accueillent les défunts avant leur inhumation, le transport des corps, et l'organisation des obsèques et des prestations libres demandées par les familles comme la fourniture de fleurs ou l'entretien des tombes.

Plusieurs pratiques anticoncurrentielles dénoncées à la DGCCRF

Un opérateur de pompes funèbres, entreprise privée ou opérateur public, peut se trouver en position dominante sur un marché local de pompes funèbres grâce à la gestion d'une chambre funéraire ou d'un crématorium (c'est un cas typique de captation de clientèle).

En raison de son caractère de service public, la gestion de ces équipements doit respecter une stricte neutralité entre les entreprises utilisatrices.

Il est pourtant fréquent que l'opérateur gestionnaire d'une chambre funéraire ou d'un crématorium réalise plus des deux tiers des convois funéraires recensés sur un marché local. Il en profite pour capter la clientèle au détriment de ses concurrents sur le marché des prestations commerciales liées aux obsèques (achat de cercueil et des accessoires, transport, fleurs...)

Quelques comportements illicites de professionnels face à des familles fragilisées par le deuil

- une tarification discriminatoire du passage des corps en chambre funéraire ou au crématorium en contradiction avec le principe de neutralité du service public. Les familles se voient ainsi proposer des tarifs préférentiels lorsqu'elles confient les obsèques à l'entreprise gestionnaire de ces équipements ;
- l'entretien d'une confusion entre les prestations relevant du service public et celles dont le caractère est commercial est préjudiciable aux familles. Les deux types d'activité ne sont pas distinctement présentés qu'il s'agisse des sites internet, des pages de l'annuaire du téléphone ou des dépliants publicitaires de la société ;
- l'accueil des familles ayant recours à la chambre funéraire dans son local commercial au mépris de la réglementation qui impose au gestionnaire d'utiliser des locaux distincts. Cette pratique consiste à

abuser de la notoriété associée à la gestion du service public pour insinuer que le service sera meilleur que celui que pourrait rendre les concurrents ;

- l'entreprise gestionnaire d'un crématorium réserve les meilleurs créneaux horaires à ses propres services et gêne ainsi l'organisation des obsèques confiées à ses concurrents ;
- enfin, comme un nombre non négligeables de décès surviennent à l'hôpital, certains opérateurs essaient de conclure des conventions de transport des défunts vers leur chambre funéraire avec des établissements de soins. Ces contrats sont assortis de clauses favorisant l'organisation des obsèques à leur bénéfice afin d'écarter la concurrence des autres entreprises de pompes funèbres sur ce marché.

Depuis l'entrée en vigueur de l'ordonnance (2) portant modernisation de la régulation de la concurrence, la DGCCRF s'est vue conférer un pouvoir d'injonction et de transaction (3) pour régler les pratiques anticoncurrentielles de portée locale.

Tirant partie de la présence sur le terrain de ses services d'enquête, la DGCCRF a mis fin à plusieurs comportements de ce type, relevés dans différents secteurs du territoire français en faisant usage de son pouvoir d'injonction et de transaction, particulièrement adapté à la lutte contre ces infractions locales.

Ainsi, depuis décembre 2012, cinq décisions déjà prises en la matière sont en ligne sur le site internet de la DGCCRF et cinq autres affaires sont en cours d'examen.

Au-delà de son aspect répressif, l'intervention de la DGCCRF dans ce domaine a aussi une visée pédagogique. La DGCCRF réalise ainsi grâce à ses nouveaux pouvoirs un travail d'assainissement des pratiques observées dans ce secteur économique.

1) Code général des collectivités territoriales

2) Ordonnance n° 2008-1161

3) Article L.464-9 du Code de commerce