



DÉPANNAGE A DOMICILE

Le dépannage à domicile (travaux de chauffage, de plomberie, de vitrerie ou de serrurerie) est généralement à l'origine de problèmes pour les consommateurs. Souvent, il s'agit de trouver un dépanneur dans l'urgence et les professionnels indécents peuvent abuser de la situation de détresse dans laquelle se trouve le consommateur. Il faut toujours demeurer vigilant et bien s'assurer que l'urgence est réelle. De plus, des obligations d'information s'imposent aux professionnels du bâtiment.

Afin d'éviter tout problème, avant de contracter avec un professionnel, lisez d'abord cette fiche et ses différents conseils pratiques. En effet, le secteur du dépannage à domicile enregistre des pratiques commerciales déloyales, voire agressives, générées par un certain nombre de professionnels indécents qui méconnaissent souvent la réglementation applicable à ce secteur d'activité.

La loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation encadre désormais plus strictement les publicités émanant des dépanneurs-réparateurs qui interviennent à domicile. De plus, elle s'applique aux contrats conclus hors établissement proposés par les professionnels du dépannage à domicile en élargissant l'étendue des informations précontractuelles à fournir au consommateur et en modifiant les conditions d'exercice du droit de rétractation du consommateur.

L'arrêté du 24 janvier 2017 modifié impose désormais au professionnel du dépannage à domicile d'établir, de manière systématique, un contrat écrit et formalisé dès le 1^{er} euro.

Le secteur du dépannage à domicile regroupe diverses prestations

Le dépannage à domicile regroupe un ensemble d'activités concernant le bâtiment et l'équipement de la maison.

• **Dans le secteur du bâtiment**, plusieurs secteurs sont concernés : la maçonnerie, la fumisterie et le génie climatique, y compris les énergies renouvelables (à l'exception des opérations exécutées dans le cadre de contrats relatifs à l'exploitation de chauffage et de climatisation), le ramonage, l'isolation, la menuiserie, la serrurerie, les travaux de couverture et de toiture, la plomberie, l'installation sanitaire, l'étanchéité, la plâtrerie, la peinture, la vitrerie, la miroiterie, le revêtement de murs et de sols en tous matériaux et installation électrique, l'évacuation des eaux pluviales, le curage des eaux usées, le nettoyage et le débouchage des canalisations.

Différentes prestations vous sont proposées : le dépannage, la réparation, l'entretien, le remplacement et l'adjonction de pièces consécutives à la mise en œuvre de travaux.

• **Dans le secteur de l'équipement de la maison**, les prestations de dépannage concernent : l'équipement électrique, électronique, l'électroménager (petit électroménager et gros électroménager), l'entretien et la réparation des systèmes

d'alarme et de télésurveillance, l'entretien et réparation des plates-formes élévatoires privatives, les prestations de dératisation et désinsectisation, l'entretien et la désinfection des vide-ordures ainsi que l'entretien des extincteurs. Les opérations de dépannage portent sur des équipements électriques, électroniques et électroménagers et de télévision, ainsi qu'aux opérations courantes de raccordement d'un appareil ménager.

En revanche, les travaux de raccordement à un réseau public effectués par un concessionnaire de service public ou sous sa responsabilité et qui font l'objet d'une tarification publique ainsi que les prestations couvertes par des paiements forfaitaires effectués lors de la conclusion du contrat ou de son renouvellement ne sont pas soumis aux dispositions de l'arrêté 24 janvier 2017 modifié par l'arrêté du 28 février 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.

Des obligations d'information doivent impérativement être respectées par le professionnel

Les professionnels qui réalisent des travaux à votre domicile sont soumis à des règles d'information qui diffèrent selon que le contrat est conclu en établissement ou hors établissement.

1- Les informations transmises lorsque le contrat est conclu chez le professionnel

Le prix des prestations doit être communiqué à l'avance par écrit.

Lorsque l'entreprise reçoit la clientèle dans ses locaux, le prix des différentes prestations doit faire l'objet d'un affichage visible et lisible à l'intérieur de ces locaux de l'endroit où se tient la clientèle. Lorsque ce local dispose d'un accès indépendant à partir de la voie publique, ou d'une vitrine, ces mêmes informations doivent être affichées de façon visible et lisible de l'extérieur.

Lors de l'intervention, le professionnel est tenu de vous communiquer, préalablement à la réalisation de tous travaux, un document précontractuel détaillé qui contient les informations suivantes :

- la date de rédaction ;
- le nom et l'adresse de l'entreprise ;
- le nom du client ;
- le lieu d'exécution de l'opération ;
- la nature exacte des réparations à effectuer ;
- le décompte détaillé, en quantité et en prix, de chaque prestation et produit nécessaire à l'opération prévue : dénomination, prix unitaire et désignation de l'unité à laquelle il s'applique (notamment l'heure de main d'œuvre, le mètre linéaire ou le mètre carré) et la quantité prévue ;
- le cas échéant, les frais de déplacement ;
- la somme globale à payer hors taxes et toutes taxes comprises, en précisant le taux de T.V.A. ;
- la durée de validité de l'offre ;
- l'indication du caractère payant ou gratuit du devis.

2- Les informations précontractuelles transmises au consommateur lorsque le contrat est conclu hors établissement¹

Le professionnel fournit au consommateur sur papier ou sur un autre support durable si le consommateur l'accepte, les informations suivantes :

- la date de rédaction ;
- le nom et l'adresse de l'entreprise ;

¹ Contrat conclu hors établissement : contrat conclu au domicile du consommateur

- le nom du client ;
- le lieu d'exécution de l'opération ;
- la nature exacte des réparations à effectuer ;
- le décompte détaillé, en quantité et en prix, de chaque prestation et produit nécessaire à l'opération prévue : dénomination, prix unitaire et désignation de l'unité à laquelle il s'applique (notamment l'heure de main d'œuvre, le mètre linéaire ou le mètre carré) et la quantité prévue ;
- le cas échéant, les frais de déplacement ;
- la somme globale à payer hors taxes et toutes taxes comprises, en précisant le taux de T.V.A. ;
- la durée de validité de l'offre ;
- l'indication du caractère payant ou gratuit du devis ;
- l'existence et modalités d'exercice du droit de rétractation²

Attention: il est important de demander à l'entreprise le prix des pièces qui seront remplacées pour éviter ultérieurement d'éventuelles surprises.

Une fois le contrat conclu, le professionnel doit remettre un exemplaire du contrat au consommateur sur papier signé par les parties ou avec accord du consommateur sur support durable. Ce contrat doit être accompagné du formulaire type de rétractation et comprendre sous peine de nullité les informations des articles L. 111-1 et L. 111-2 du code de la consommation.

La situation d'urgence est une situation qui nécessite de faire cesser un danger soit pour la sécurité des personnes soit pour l'intégrité des locaux. Les situations d'urgence ne font plus l'objet d'un traitement particulier selon les dispositions de l'arrêté du 24 janvier 2017 modifié.

On entend par urgence absolue, la nécessité de faire cesser un danger pour la sécurité des personnes ou l'intégrité des locaux.

3- La publicité relative au dépannage à domicile est encadrée

Toute publicité écrite, permettant une commande à distance au sens de l'article 14 de l'arrêté du 3 décembre 1987 relatif à l'information du consommateur sur les prix, à l'exception des annuaires, doit comporter les mentions suivantes :

- le nom, la raison sociale et l'adresse de l'entreprise ;
- son numéro d'inscription au registre du commerce ou au répertoire des métiers ;
- les taux horaires de main-d'œuvre toutes taxes comprises pratiqués pour chaque catégorie de prestation concernée ou les prix unitaires, quelles que soient les unités ;
- les frais de déplacement, lorsque les entreprises se rendent au domicile du consommateur ;
- le caractère payant ou non du devis ;
- le cas échéant, toute autre condition de rémunération.

Par ailleurs, l'article L. 731-1 du Code de la propriété intellectuelle interdit dans toute publication ou communication commerciale, l'utilisation non autorisée de l'image, des coordonnées, de la caution ou toute autre référence d'un service public.

Un manquement à ces dispositions est passible d'une amende de 100 000 euros.

Conseils :

² Attention le consommateur ne bénéficie pas du droit de rétractation de 14 jours pour les travaux d'entretien ou de réparation envisagés en urgence ou à son domicile et expressément sollicités par lui dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à la situation d'urgence.

- Méfiez-vous des tracts publicitaires lapidaires, donnant peu d'informations sur les principales caractéristiques du service proposé ;
- Méfiez-vous des tracts imitant des documents officiels (usage du bleu-blanc-rouge, de logos publics, etc.).

4 - La délivrance de note ("*facture*") est obligatoire au-delà de 25 euros TTC

Pour toute prestation d'un montant supérieur à 25 euros TTC, le professionnel est tenu de vous remettre un document sur lequel apparaissent :

- les coordonnées du prestataire ;
- la date de rédaction de la note ;
- les dates et lieu d'exécution de la prestation ;
- le décompte détaillé, en quantité et en prix, de chaque prestation et produit fourni ou vendu (ex : taux horaire et nombre d'heures travaillées) ;
- la somme totale à payer hors taxes et toutes taxes comprises ;
- le nom du client, sauf opposition de celui-ci.

La note doit être délivrée dès que la prestation a été rendue, et en tout état de cause avant le règlement du prix de la prestation.

À votre demande, une note (« facture ») doit vous être remise pour les prestations dont le montant est inférieur à 25 € TTC (cf. dispositions de l'arrêté n° 83-50 A du 3 octobre 1983 modifié).

Conseil : pour toute prestation d'un montant supérieur à 25 euros TTC, exigez une facture avant de verser la moindre somme au professionnel. De plus, n'hésitez pas à demander au professionnel une facture pour les prestations d'un montant inférieur à 25 euros TTC.

Important : à noter pour les pièces remplacées

Le client a le droit de conserver les pièces ou appareils remplacés. Au cas où il refuse de les garder, le prestataire doit lui faire signer une décharge.

Attention aux professionnels indéliçats

- Si le réparateur que vous avez fait venir chez vous propose de réaliser des prestations en sus de celles dont vous lui avez passé commande, les articles L. 121-21 et suivants du Code de la consommation disposent que vous bénéficiez d'une faculté de résiliation de 14 jours à compter de la conclusion du contrat. Par ailleurs, dans ce cas précis, il est fait interdiction au professionnel de recevoir le moindre paiement ou la moindre contrepartie pendant un délai de 7 jours à compter de la conclusion du contrat.

Un professionnel vous suggère de réaliser des travaux qui ne semblent pas urgents ? Prenez le temps de réfléchir et ne donnez pas contre accord trop rapidement.

- Si le professionnel profite d'une situation d'urgence et abuse de la vulnérabilité du client (grand-âge, ignorance), il y a abus de faiblesse, délit réprimé lourdement par la loi (amende délictuelle de 375 000 euros, assortie éventuellement d'une peine d'emprisonnement).

Conseil : si un professionnel vous suggère de réaliser des travaux qui ne semblent pas urgents, prenez le temps de réfléchir et ne donnez pas votre accord trop rapidement. Pensez au fait que vous bénéficiez d'un délai de réflexion pour toute prestation que le professionnel vous propose en sus de celles que vous lui avez demandé de réaliser en urgence.

Conseils pratiques généraux

Un consommateur préparé et averti en vaut deux : il est conseillé de se constituer une liste d'artisans fiables pour éviter les erreurs que peut générer le besoin de faire réaliser des réparations en situation d'urgence.

Dans tous les cas, prenez le temps de contacter plusieurs professionnels ou artisans (par exemple trois) pour faire le bon choix, faire jouer la concurrence et comparer les informations précontractuelles (parfois disponibles sur les sites internet) avant de conclure un contrat à votre domicile. Cette précaution évite de faire appel dans l'urgence à la première entreprise référencée dans l'annuaire téléphonique ou indiquée sur un carton publicitaire trouvé dans la boîte à lettres.

Si la panne ou la réparation ne présente pas un caractère d'urgence, il est conseillé de consulter en outre la fiche « travaux à domicile », de faire établir au moins trois documents précontractuels puis de comparer ces documents et de lister les différentes obligations des professionnels (remise d'un document précontractuel comportant notamment un ordre de réparation, etc.).

Textes applicables

- Arrêté du 3 décembre 1987- article 14 relatif à l'information du consommateur sur les prix
- Arrêté du 15 juillet 2010 modifiant l'arrêté n°83-50/A du 3 octobre 1983 relatif à la publicité des prix de tous les services
- Arrêté du 17 novembre 2014 relatif aux prestations de dépannage, de réparation et d'entretien dans le secteur du bâtiment et de l'équipement de la maison
- Arrêté du 24 janvier 2017 modifié relatif à la publicité des prix des prestations de dépannage, de réparation et d'entretien dans les secteurs du bâtiment et de l'équipement de la maison
- Code de la consommation (contrats conclus hors établissement, abus de faiblesse, pratiques commerciales agressives)
- Code de la propriété intellectuelle (Articles L. 731-1 et suivants)

Les éléments ci-dessus sont donnés à titre d'information. Ils ne sont pas forcément exhaustifs et ne sauraient se substituer à la réglementation applicable.

Pour tout renseignement complémentaire, reportez-vous aux textes applicables ou rapprochez-vous de la direction départementale de la protection des populations (DDPP) ou de la direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations (DDCSPP) de votre département.

Actualisée en mai 2017