

FAITES-VOUS DÉPANNER

PAS ARNAQUER



PORTE CLAQUÉE ? ÉVIER BOUCHÉ ?
PANNE D'ÉLECTRICITÉ ?
CONSEILS PRATIQUES



Le dépannage à domicile

Principales caractéristiques du secteur

- **Une structure économique caractérisée par des entreprises éphémères et mobiles**

Le secteur du dépannage à domicile est composé de nombreuses PME, d'entreprises unipersonnelles et d'auto-entrepreneurs, structures dont la durée de vie est de deux ans en moyenne. Ces entreprises, souvent éphémères, se développent dans les grandes agglomérations.

Il s'agit d'un marché très atomisé qui regroupe de nombreuses petites voire très petites entreprises avec une forte mobilité au sein de la région voire d'autres régions.

Le marché du dépannage à domicile, pour les activités d'entretien et de rénovation dans les secteurs de la plomberie, de l'électricité et de la serrurerie, représente un marché de **44 milliards d'euros en 2013, en baisse de 1,75% par rapport à 2012**. Il regroupe environ **121 350 entreprises en 2013, en croissance de 5,9%**.

Près de 70% du chiffre d'affaires de l'activité de la plomberie s'est réalisé sur le marché de l'entretien-rénovation en 2014. Pour ce secteur, le chiffre d'affaires moyen par entreprise est de **274 300€** (études Xerfi janvier 2016) et celui de l'activité de l'installation des portes, fenêtres et serrurerie est de **341 200€**. Souvent, ces entreprises comptent un seul exploitant et très peu de salariés (**96,7%** des entreprises de ce secteur disposent d'un effectif de **0 à 9 salariés**).

Selon une étude Xerfi, en 2014, près de **60%** de ces entreprises sont localisées dans les grandes agglomérations : Paris, Marseille, Lyon, Bordeaux, Toulouse et Lille. En 2015, **20%** des établissements ayant déclaré une activité en matière de travaux d'installation électrique, plomberie et autres travaux d'installation étaient implantés **en Île-de-France**.

Cette localisation s'explique pour l'essentiel par le poids économique et par le taux d'urbanisation.

À ces statistiques s'ajoutent celles des structures n'ayant pas fait l'objet d'une déclaration d'activité et ne disposant pas de locaux professionnels,

qui exercent leurs activités en toute illégalité au regard de la réglementation fiscale et du travail.

La main d'œuvre souvent peu, voire pas qualifiée, est soumise à un « **turn-over** » **intense**. De plus, elle n'est pas systématiquement déclarée.

Certaines enseignes organisent leurs interventions à partir d'une **centrale téléphonique** qui renvoie vers des prestataires de proximité.

▪ Des plaintes de consommateurs de plus en plus nombreuses

L'activité de dépannage à domicile constitue depuis plusieurs années l'un des premiers postes d'enregistrement des plaintes reçues par les services de la DGCCRF (**près de 67 % du volume total de plaintes enregistrées sur le secteur du BTP en 2015**).

Selon le baromètre des réclamations publié en 2014, **8 845 plaintes** de consommateurs ont été enregistrées dans le secteur des services d'installation, d'entretien et de réparation.

Il ressort de l'analyse de plaintes reçues en 2015 par nos services les faits suivants :

- les consommateurs des grandes agglomérations (Paris, Marseille, Lyon, Bordeaux, Toulouse et Lille) sont très touchés par les pratiques frauduleuses ;
- l'activité suscitant le plus grand nombre de plaintes est celle de serrurerie ;
- les pratiques les plus souvent dénoncées par les consommateurs sont constitutives de pratiques commerciales agressives.

▪ Des infractions constatées d'une gravité préoccupante

Les infractions relevées dans le secteur du dépannage à domicile au cours des dernières enquêtes réalisées par la DGCCRF sont nombreuses, diverses et d'une gravité particulière.

Les principales catégories d'infractions constatées sont les suivantes :

- des manquements à l'**obligation d'information précontractuelle**, les clients étant très fréquemment mal voire pas informés sur le(s) prix de la (des) prestation(s) proposée(s) ;

- des infractions aux règles du droit de la consommation encadrant le **démarchage à domicile** : le plus souvent, aucun contrat écrit n'est remis au consommateur dont le droit de rétractation n'est de surcroît pas respecté par le professionnel ;

- des **publicités trompeuses** ou ne respectant pas les nouvelles dispositions du code de propriété intellectuelle, issues de la loi relative à la consommation : on déplore encore la distribution dans les boîtes aux lettres de nombreuses plaquettes se référant à tort à des services publics ; ce mode de communication commerciale est particulièrement dommageable, car il consiste à utiliser indûment l'image de services publics ou administrations dans le but de tromper la vigilance du consommateur, qui sera ainsi beaucoup moins méfiant à l'égard des pratiques abusives dont il pourra être la cible ;

- plus préoccupant encore, des **pratiques commerciales agressives ou des abus de faiblesse** constituant des infractions pénales d'une particulière gravité.

▪ **Constats globaux et pistes d'actions**

Les enquêtes annuelles de 2014 et 2015 réalisées par les services de la DGCCRF dans le secteur du dépannage à domicile ont permis de constater un taux infractionnel élevé (**53,6% des entreprises en 2015**).

Les principales infractions relevées au cours de ces enquêtes étaient des pratiques commerciales trompeuses et agressives, le non-respect des conditions de vente hors établissement et des qualifications professionnelles infondées. On relève également des fausses localisations d'entreprises, qui complexifient l'action des enquêteurs.

Ces constats préoccupants ont amené la DGCCRF à déployer depuis plusieurs années un plan spécifique de lutte contre les pratiques abusives dans le secteur du dépannage à domicile. Ses services maintiennent également une pression de contrôle dans le secteur, en effectuant régulièrement des inspections auprès des professionnels.

La structure économique de ces entreprises souvent éphémères et mobiles complique fortement les contrôles réalisés par les enquêteurs. Cette situation a contribué à inciter la DGCCRF à développer des **relations inter-services** au niveau local, notamment avec les directions du travail pour le travail dissimulé et avec la brigade de contrôle et de recherche pour les fraudes fiscales (TVA et autres). La collaboration avec les services de la BCR permet de « tracer » la mobilité frauduleuse des entreprises identifiées par les services de la DGCCRF.

Enfin, la vulnérabilité des consommateurs dans ce secteur s'explique en grande partie par leur mauvaise information sur les opérateurs et les pratiques commerciales. Ce dernier constat est à l'origine de la présente action de prévention, dont l'objectif est d'aider les consommateurs à avoir les bons réflexes lorsqu'ils se font dépanner.

▪ Fiche pratique

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 indélicats peuvent abuser de la situation de détresse dans laquelle se trouve le consommateur. Il faut toujours être vigilant, bien s'assurer que l'urgence est réelle et savoir que des obligations d'information s'imposent aux professionnels.



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

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.

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 (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, 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 l'installation électrique.

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, le dépannage concerne : l'équipement électrique, électronique, informatique, radioélectrique, électroménager (petit électroménager et gros électroménager), les alarmes, les antennes

paraboliques, l'outillage électrique de jardin, les instruments de musique à alimentation basse tension.

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 ne sont pas soumis aux dispositions de l'arrêté 2 mars 1990 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 font des travaux à votre domicile sont soumis à des règles d'information. Ces informations 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 devis détaillé contenant 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 établissement

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 ;
- 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 ;
- existence et modalités d'exercice du droit de rétractation .

A noter

Il est important de demander à l'entreprise le prix des pièces qui seront remplacées pour éviter 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 du L. 111-1 et L. 111-2 du Code de la consommation.

Toutefois, lorsque les travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence, vous ne disposez pas, exceptionnellement, du droit de rétractation de 14 jours habituellement appliqué en cas de contrats conclus hors établissement commercial.

L'exemption du droit de rétractation ne porte que sur les seuls travaux liés à la réparation d'urgence et pas sur d'autres éléments fournis ou installés à cette occasion par le professionnel. Ainsi, à l'occasion de travaux de dépannage d'urgence, le remplacement ou l'installation de matériel sans rapport avec la panne ou allant au-delà de ce qui est nécessaire pour la stricte réparation n'entre pas dans le champ des exceptions au droit de rétractation prévu.

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

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 est encadrée, 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.

L'article L. 731-1 du Code de la propriété intellectuelle interdit dans toute publication ou communication commerciale, l'utilisation de l'image, les coordonnées, la caution ou toute autre référence d'un service public. Il assortit cette obligation, sans l'autorisation préalable de ce dernier, d'une sanction administrative pouvant s'élever jusqu'à 100 000 euros.

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

Conseils

- Méfiez-vous des tracts publicitaires lapidaires, donnant peu d'informations sur les principales caractéristiques du service proposé.
- Soyez prudent à la lecture d'une publicité ou d'une documentation commerciale se prévalant de la caution d'un service public, en effet, ne lui accordez pas automatiquement crédit.

4 - La délivrance de note ("facture")

Pour toutes les prestations d'un montant supérieur à 25 euros TTC, la facture est obligatoire, 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 paiement du prix.

À votre demande, une note 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).

Conseils

Pour toute prestation allant au-delà de 25 euros TTC, exigez une facture avant de verser la moindre somme au professionnel. N'hésitez pas à demander au professionnel une facture pour les prestations inférieures à 25 euros.

A 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 indécents

- 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 faite 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.

- 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

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 son domicile. Cette précaution évite de faire appel dans l'urgence à la première entreprise référencée dans l'annuaire téléphonique ou indiquée sur une carte publicitaire trouvée 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 devis puis de comparer ces devis et de lister les différentes obligations des professionnels (remise d'un devis, établissement d'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 2 mars 1990 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
- L'arrêté du 15/07/2010 modifiant l'arrêté n°83-50/A du 3 octobre 1983 relatif à la publicité des prix de tous les services
- 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)

Le kit de communication

Affiche

FAITES-VOUS DÉPANNER PAS ARNAQUER



PORTE CLAQUÉE ? EVIER BOUCHÉ ?
PANNE D'ÉLECTRICITÉ ?

10 CONSEILS PRATIQUES

- 1 Attention aux prospectus d'aspect « officiel » déposés dans les entrées d'immeubles ou chez certains commerçants; n'utilisez pas ces numéros de téléphone.
- 2 Anticipez et élaborez vous-même votre liste de numéros d'urgence.
- 3 Privilégiez le recours à des professionnels recommandés par vos proches, par les fédérations professionnelles ou préalablement identifiés.
- 4 N'acceptez pas des réparations au motif qu'elles seront prises en charge par votre assurance.
- 5 N'acceptez que les travaux d'urgence, les prestations supplémentaires pourront être effectuées plus tard.
- 6 Avant toute intervention, demandez à consulter les tarifs et exigez un devis détaillé et écrit; ne signez aucun devis qui vous paraît démesuré.
- 7 Si le devis est trop élevé ou s'il n'est pas clair, ne donnez pas suite et contactez un autre prestataire.
- 8 Conservez les pièces remplacées ou amovibles comme détachements.
- 9 Déposez un double de vos clés chez une personne de confiance: gardien, proches.
- 10 Porte claquée à minuit? Une nuit d'hôtel peut être la solution la moins onéreuse.






DGCCRF
Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de Répression des Fraudes
 DGCCRF
 @dgccrf

www.economie.gouv.fr/dgccrf

Dépliant 4 pages

APRÈS

Si vous ne parvenez pas à vous entendre à l'amiable avec le professionnel, soumettez le litige aux tribunaux civils, afin de demander réparation.

Vérifiez si le contenu de votre contrat d'assurance-habitation ne vous propose pas un conseil juridique gratuit.

Pour toute information complémentaire, rapprochez-vous de la direction départementale de la protection des populations (DDPP), de la direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations (DDCSPP), ou de la Direction des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (DIECCTE) pour l'Outre-Mer.

Vous pouvez aussi demander conseil à une association de consommateurs, ou auprès de l'antenne de l'Agence départementale d'information sur le logement (ADIL).

Si vous estimez avoir été victime d'une escroquerie, ou/et d'agressions physiques ou verbales, rapprochez-vous le plus vite possible des services de police ou de gendarmerie pour déposer une plainte. N'hésitez pas à insister, si nécessaire, pour que votre plainte soit enregistrée.



CCRF - 10 rue de la République - 93000 La Courneuve - 01 49 41 41 41

FAITES-VOUS DÉPANNER

PAS ARNAQUER



PORTE CLAQUÉE ? ÉVIER BOUCHÉ ?
PANNE D'ÉLECTRICITÉ ?
CONSEILS PRATIQUES



AVANT

Soyez vigilants sur les flyers que vous recevez dans vos boîtes aux lettres ; les informations qu'ils contiennent ne sont pas toujours fiables. **Constituez-vous une liste d'artisans fiables** pour éviter d'appeler, en situation d'urgence, un artisan que vous ne connaissez pas.

Demandez à votre syndic, ou votre assureur, des coordonnées d'artisans ; ils peuvent avoir des accords avec certains professionnels, voire ceux attachés à votre immeuble.

Prenez le temps de mettre en concurrence plusieurs professionnels ou artisans (par exemple trois) ; comparez les tarifs de chacun et n'hésitez pas à demander des précisions sur le prix des interventions (de jour et de nuit).

Avant tout dépannage d'urgence, assurez-vous que l'urgence est réelle.

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.

Sachez que vous bénéficiez d'un délai de réflexion pour toute prestation proposée par le professionnel en sus de celles que vous lui avez demandé de réaliser en urgence.

Exemple : vous faites appel à un professionnel pour un évier bouché. L'urgence consiste à déboucher l'évier, pas à le remplacer.

Avant toute intervention, demandez à l'entreprise le prix des pièces qui seront remplacées pour éviter d'éventuelles surprises. Des obligations d'informations s'imposent aux professionnels.



PENDANT

Avant que le professionnel ne débute l'exécution de sa prestation, exigez de celui-ci qu'il vous fournisse, par écrit, par courriel ou tout autre support durable, les informations nécessaires à la décision, dont **le détail de l'intervention et le prix.**

Exigez de celui-ci - avant tous travaux - un contrat écrit, que vous aurez à signer pour accord, contenant les informations qu'il vient de vous fournir, accompagné d'un bordereau de rétractation (obligation imposée par la loi).

En cas d'intervention immédiate, veillez à ce que le professionnel vous informe précisément sur vos droits : vous pourrez toujours vous rétracter, mais vous pourrez le cas échéant être tenu d'indemniser le professionnel pour la partie de la prestation déjà réalisée. Exemple : si pendant le dépannage, vous réalisez que le professionnel va trop loin (remplacement du chauffe-eau pour une fuite), vous pouvez l'interrompre et ne payer que la partie urgente des travaux : la réparation de la fuite.

Ne laissez pas le professionnel repartir avec les pièces remplacées.



Le flyer



10 CONSEILS PRATIQUES

- 1 Attention aux prospectus d'aspect « officiel » déposés dans les entrées d'immeubles ou chez certains commerçants ; n'utilisez pas ces numéros de téléphone.
- 2 Anticipez et élaboriez vous-même votre liste de numéros d'urgence.
- 3 Privilégiez le recours à des professionnels recommandés par vos proches, par les fédérations professionnelles ou préalablement identifiés.
- 4 N'acceptez pas des réparations au motif qu'elles seront prises en charge par votre assureur.
- 5 N'acceptez que les travaux d'urgence, les prestations supplémentaires pourront être effectuées plus tard.
- 6 Avant toute intervention, demandez à consulter les tarifs et exigez un devis détaillé et écrit ; ne signez aucun devis qui vous paraisse démesuré.
- 7 Si le devis est trop élevé ou s'il n'est pas clair, ne donnez pas suite et contactez un autre prestataire.
- 8 Conservez les pièces remplacées ou annoncées comme défectueuses.
- 9 Déposez un double de vos clés chez une personne de confiance : gardien, proches.
- 10 Porte claquée à minuit ? Une nuit d'hôtel peut être la solution la moins onéreuse.

Insertion presse



FAITES-VOUS DÉPANNER PAS ARNAQUER

10 CONSEILS PRATIQUES



- 1 Attention aux prospectus d'aspect « officiel » déposés dans les entrées d'immeubles ou chez certains commerçants ; n'utilisez pas ces numéros de téléphone.
- 2 Anticipez et élaborez vous-même votre liste de numéros d'urgence.
- 3 Privilégiez le recours à des professionnels recommandés par vos proches, par les fédérations professionnelles ou préalablement identifiés.
- 4 N'acceptez pas des réparations au motif qu'elles seront prises en charge par votre assureur.
- 5 N'acceptez que les travaux d'urgence, les prestations supplémentaires pourront être effectuées plus tard.
- 6 Avant toute intervention, demandez à consulter les tarifs et exigez un devis détaillé et écrit ; ne signez aucun devis qui vous paraisse démesuré.
- 7 Si le devis est trop élevé ou s'il n'est pas clair, ne donnez pas suite et contactez un autre prestataire.
- 8 Conservez les pièces remplacées ou annoncées comme défectueuses.
- 9 Déposez un double de vos clés chez une personne de confiance : gardien, proches.
- 10 Porte claquée à minuit ? Une nuit d'hôtel peut être la solution la moins onéreuse.

 DGCCRF
 @dgccrf
www.economie.gouv.fr/dgccrf






DG CCRF
Direction générale de la concurrence,
de la consommation et de la répression
des fraudes

DGCCRF - Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes
© design graphique illustration: Studio Graphique SINCORA