

Nos conseils

L'activité de dépannage à domicile constitue l'un des premiers postes d'enregistrement des plaintes reçues par la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF). Les infractions relevées les plus courantes sont les infractions aux règles encadrant le démarchage à domicile, des publicités trompeuses voire des pratiques commerciales agressives ou des abus de faiblesse.

- attention aux prospectus d'aspect « officiels » déposés dans les entrées d'immeubles ou chez certains commerçants. N'utilisez pas ces numéros de téléphone* ;
- anticipez et élaborez vous-mêmes votre liste de numéros d'urgence ;
- privilégiez le recours à des professionnels recommandés par vos proches, par les fédérations professionnelles ou préalablement identifiés ;
- n'acceptez pas des réparations au motif qu'elles seront prises en charge par votre assureur ;
- n'acceptez que les travaux d'urgence, les prestations supplémentaires pourront être effectuées plus tard ;
- avant toute intervention, demandez à consulter les tarifs et exigez un devis détaillé et écrit. Ne signez aucun devis qui vous paraît démesuré ;
- si le devis est trop élevé ou s'il n'est pas clair, ne donnez pas suite et contactez un autre prestataire ;
- conservez les pièces remplacées ou annoncées comme défectueuses ;
- déposez un double de vos clés chez une personne de confiance : gardien, proches ;
- porte claquée à minuit ? Une nuit d'hôtel peut être la solution la moins onéreuse

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

