Des conseils pratiques pour éviter de se faire arnaquer par des réparateurs professionnels

Publié le 11 octobre 2023 - Direction de l'information légale et administrative (Première ministre)

Crédits : highwaystarz - Fotolia.com

Une panne d'électricité chez vous, une fuite d'eau, ou encore des clés oubliées à l'intérieur de votre logement : de nombreuses situations peuvent vous amener à faire appel en urgence à un dépanneur ; et celui-ci est susceptible d'abuser de votre situation de détresse. La direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes a publié une série de recommandations pour que chacun puisse se prémunir contre les professionnels malintentionnés.

Certains dépanneurs peuvent surfacturer leurs prestations ou vous proposer des travaux inutiles, notamment lors d'interventions d'urgence. Face au nombre toujours important de plaintes reçues et d'infractions constatées, la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) fait part de plusieurs précautions à prendre afin d'éviter tout désagrément.

Ainsi, **avant de faire appel à un dépanneur** :

- prenez le temps de mettre en concurrence plusieurs professionnels (idéalement, au moins trois). Comparez les tarifs de chacun et n'hésitez pas à demander des précisions sur le prix des interventions (les tarifs de jour et de nuit) ;
- méfiez-vous des tracts publicitaires relatifs au dépannage à domicile distribués dans votre boîte aux lettres. De même, méfiez-vous des publicités en ligne vantant les interventions rapides de certains professionnels ;
- afin d'éviter d'appeler, en situation d'urgence, un professionnel que vous ne connaissez pas, constituez-vous plutôt une liste d'artisans fiables à contacter grâce à vos voisins, à vos proches ou aux fédérations professionnelles. Vous pouvez aussi demander des coordonnées d'artisans à votre syndicat de copropriété ou à votre assureur ; ils peuvent avoir des accords avec certains professionnels ;
- exigez un devis avant tous travaux. Tout professionnel du dépannage à domicile a l'obligation d'établir un devis et ce dès le premier euro. Le devis n'engage le client qu'à partir du moment où il a exprimé sa volonté de faire exécuter les travaux, par une signature en bas du document avec la mention « bon pour travaux ». En l'absence de devis, ne donnez donc pas votre accord pour le dépannage. Par ailleurs, ne signez aucun devis dont le montant vous semble excessif.

À savoir : lorsque le devis est conclu directement à votre domicile, il doit notamment comporter : le nom et l'adresse de l'entreprise ; la nature exacte des réparations à effectuer ; le décompte détaillé, en quantité et en prix, de chaque prestation et chaque produit nécessaires à l'opération prévue ; le cas échéant, les frais de déplacement.

Que devez-vous faire pendant l'exécution des travaux ?

Une fois que vous avez choisi un dépanneur :

- prenez le temps de réfléchir si le professionnel vous propose de réaliser des prestations, qui ne semblent pas urgentes, en plus de celles initialement prévues ;
- n'acceptez pas de réparations au seul motif qu'elles seront prises en charge par votre assureur ; et dans la mesure du possible, contactez préalablement votre compagnie d'assurance pour vérifier quelles réparations sont prises en charge par votre contrat et à quelles conditions ;
- veillez à ce que le professionnel vous remette un exemplaire signé du contrat, accompagné du formulaire type de rétractation ;
- ne laissez pas le professionnel repartir avec les pièces remplacées.

Que devez-vous faire en cas de problème avec un dépanneur ?

Les dépanneurs ont une « obligation de résultat », ce qui signifie que la réparation doit être réelle et efficace. S'ils n'émettent aucune réserve particulière, ils s'engagent donc à remettre l'appareil en bon état de fonctionnement. Si l'appareil a été réparé mais ne fonctionne toujours pas, une nouvelle réparation gratuite doit avoir lieu.

En cas de difficultés, de tout ordre, la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes vous donne les conseils suivants :

- 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. Si ce n'est pas le cas, vous pouvez vous rendre dans une maison de la justice et du droit. Il s'agit d'un établissement judiciaire de proximité qui vous accueille gratuitement et qui est notamment destiné à la résolution amiable de litiges et à l'aide aux victimes ;
- si vous estimez avoir été victime d'une escroquerie et/ou d'agressions physiques ou verbales, rapprochez-vous le plus vite possible des services de police ou de gendarmerie pour déposer une plainte.