Arnaques au dépannage à 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 indélicats peuvent abuser de la situation de détresse dans laquelle se trouve le consommateur. Sachez que des obligations d’information s’imposent aux professionnels du bâtiment. Soyez vigilant et assurez-vous que l’urgence est réelle.

10 CONSEILS PRATIQUES

1. N'utilisez pas les numéros issus de flyers déposés dans les boîtes aux lettres et méfiez-vous des publicités vantant les interventions rapides de certains professionnels.
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. et, dans la mesure du possible, prenez soin de contacter préalablement votre compagnie d'assurance pour vérifier quelles réparations sont prises en charge par votre contrat et à quelles conditions.
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.

Signalez votre problème de consommation sur

signal.conso.gouv.fr

Le site, géré par la DGCCRF, vous oriente dans votre démarche et invite l'entreprise à vous répondre ou à corriger le problème.

www.economie.gouv.fr/dgccrf

DGCCRF
@dgccrf

DGCCRF – septembre 2023
© design graphique / illustration : Studio Graphique SIRCOM

Dépannage à domicile
FAITES-VOUS DÉPANNER
PAS ARNAQUER !
Fuite d'eau ?
@/ !§ #" %!!

Dépannage à domicile
FAITES-VOUS DÉPANNER
PAS ARNAQUER !
Panne d'électricité ?
@/ %!! #" !§

Dépannage à domicile
FAITES-VOUS DÉPANNER
PAS ARNAQUER !
Porte claquée ?

Dépannage à domicile
FAITES-VOUS DÉPANNER
PAS ARNAQUER !
Problème de toiture

Dépannage à domicile

FAITES-VOUS DÉPANNER

PAS ARNAQUER !

Réflexe n°1 : Anticiper

Je me méfie des numéros d'urgence inscrits sur des prospectus ou mis en avant sur internet.

J'ai ma propre liste de numéros avec des professionnels recommandés par des personnes ou organismes de confiance.

economie.gouv.fr/dgccrf

Dépannage à domicile

FAITES-VOUS DÉPANNER

PAS ARNAQUER !

Réflexe n°2 : Cibler

Je n'accepte que les travaux urgents. Les prestations supplémentaires pourront être effectuées plus tard.

Je reste prudent lorsqu'on m'affirme que les frais seront remboursés par mon assurance.

economie.gouv.fr/dgccrf

https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/Depannage-a-domicile