

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 indécents 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 ?

A man with orange hair and a blue sweater stands with his hands on his hips, looking frustrated. A thought bubble above him contains symbols: @, /, %, #, and !. Another thought bubble shows a key. To his right is a brown door with a keyhole and a key symbol. A small French flag is at the bottom.

Dépannage à domicile

FAITES-VOUS DÉPANNER

PAS ARNAQUER !

Problème de toiture

A person with dark hair and a green sweater holds a colorful umbrella. Above them is a roof with rain falling. A speech bubble contains symbols: @, /, %, #, and !. A small French flag is at the bottom.



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





Dépannage à domicile

FAITES-VOUS DÉPANNER

PAS ARNAQUER !

Réflexe n°3 : Vérifier

Je consulte les tarifs et exige un devis écrit détaillé avant toute intervention.

Si le devis me paraît élevé ou pas clair je fais appel à un autre prestataire.

Je garde toujours les pièces qui ont été changées.



[economie.gouv.fr/dgccrf](https://www.economie.gouv.fr/dgccrf)



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