



CABINET DU PREFET

Bureau de la Communication Interministérielle

Evry, le 14 février 2012

LA PRATIQUE DE PRIX PROHIBITIF

LORS DE DEPANNAGE D'URGENCE A DOMICILE

La Direction départementale de la protection des populations de l'Essonne (DDPP) est saisie de nombreuses plaintes de consommateurs relatives au dépannage d'urgence à domicile notamment sur la pratique de prix prohibitif.

La situation d'urgence (porte fermée, tuyauterie bouchée, fuite, etc...) rend le consommateur très fragile face à ces situations. Des sociétés extérieures au département interviennent après un appel téléphonique du consommateur en annonçant un coût abordable (une centaine d'euros) mais en réalité après l'intervention l'opération se chiffre généralement en millier d'euros sans justification technique.

Le déplacement d'équipements sur-dimensionnés (camion pompe, caméra etc...) pour un évier bouché, le remplacement de canon de porte facturé 10 fois son prix et souvent de qualité moyenne alors que la méthode dite « de la radio » permet d'ouvrir la porte pour un cout très abordable (une centaine d'euros), le changement d'une installation électrique soit disant non-conforme sont la cause de ces dérapages financiers.

Compte tenu de ces pratiques la DDPP conseille aux consommateurs :

- De s'assurer que l'urgence est bien réelle, la famille, les voisins et/ou toutes autres personnes peuvent aider les consommateurs fragilisés à déterminer le degré d'urgence voire si la réparation est simple,
- De faire appel en priorité au professionnel que l'on connaît ou que le voisinage peut vous conseiller ou votre famille, votre assurance habitation peut comporter une assistance qui peut vous indiquer un professionnel référencé - attention à l'annuaire beaucoup de sociétés possèdent un numéro de téléphone dans le département mais sont localisées ailleurs,
- De faire établir un devis détaillé (coût horaire, prix des pièces changées) avant réparation suite au diagnostique, bien le lire, demander que l'on vous présente le tarif de la société,
Vous n'êtes pas obligé d'accepter le devis, vous êtes alors redevable du seul déplacement sous réserve de l'absence de facturation du diagnostique,
- De refuser tout paiement en espèces, de chèque sans inscrire le bénéficiaire voire de formulaire de crédit.

En cas de menace de la société n'hésitez pas à appeler les services de police ou de gendarmerie.

Si malheureusement vous avez été victime de ces sociétés, vous pouvez transmettre votre plainte à la DDPP de l'Essonne, 5 rue François Truffaut, 91080 Courcouronnes avec copie de l'ensemble des documents à votre disposition ou par courriel à ddpp@essonne.gouv.fr

Contacts presse Préfecture :

- Nathalie ROUSSELET, Chef du Bureau de la communication interministérielle :
01 69 91 90 54 - 06 31 14 18 36 Fax 01 69 91 96 68 – courriel nathalie.rousselet@essonne.gouv.fr
- Marie-José DACHE, Bureau de la communication interministérielle :
01 69 91 90 37 - 06 27 06 10 65 Fax 01 69 91 96 68 – courriel marie-jose.dache@essonne.gouv.fr