



CABINET DU PREFET

Bureau de la Communication Interministérielle

Évry, le 20 novembre 2012

Dépannage à domicile : les pièges à éviter.... prendre le temps de la réflexion !

Votre lave vaisselle fuit, votre disjoncteur disjoncte, votre plafonnier n'éclaire plus, votre évier est bouché, votre réfrigérateur ou votre téléviseur tombe en panne, votre chaudière ne fonctionne plus, vous avez perdu vos clefs etc...

Pour faire face à ces situations : appeler un dépanneur.

N'oubliez pas qu'il ne faut pas confondre vitesse et précipitation !

Des plaquettes sont distribuées le plus souvent dans les boîtes aux lettres par des professionnels de l'Île de France, dont l'activité consiste à intervenir chez les particuliers pour réaliser des travaux divers (plomberie, serrurerie, électricité...).

Ces documents souvent cartonnés, comportent, au milieu de numéros de téléphone utiles (mairie, EDF, GDF, bureau de poste, préfecture, SAMU, SOS Médecins...), **-c'est pour cette raison que vous les avez gardés -**, d'autres numéros qui permettent d'entrer en contact à distance avec ces professionnels. En général, pour vous donner confiance, ces professionnels se sont fait délivrer des numéros d'appel correspondant à votre département 01.69...., alors qu'il s'agit dans la plupart des cas d'une domiciliation administrative, voire fictive.

Elles font parfois référence de manière directe ou indirecte à la ville dans laquelle les usagers demeurent, mais aucune commune ne donne son autorisation à ces professionnels pour distribuer de tels documents, ni n'entretient de relation avec eux.

Un bon conseil : recyclez ces cartons dans le conteneur à papier !

D'autres moyens existent pour de trouver un dépanneur : **votre artisan local, la grande surface avec son SAV**, l'annuaire, les sites internet.

Cependant pour ces deux derniers supports, ce n'est pas toujours celui qui a la plus grande surface d'impression ou le nombre de récurrences dans les pages web qui offre la meilleure garantie.

De plus, pour une même entreprise, les raisons sociales sur internet peuvent évoluer par ville ou par département afin de laisser croire au consommateur que l'entreprise est locale. Méfiance aussi sur les raisons sociales comportant une mention telle que « père et fils », qui peuvent faire croire à une certaine

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, Adjointe à la Chef du 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

ancienneté des entreprises, alors que bien souvent elles existent depuis peu.

Pour les pratiquants d'internet, il faut recouper les informations de la société sur des sites gratuits d'information sur les entreprises tels que Société.com, Kompass, bilansgratuits.fr, etc..., et consulter des forums sur les arnaques.

Lors d'un besoin d'intervention dans son domicile, il faut rechercher l'artisan compétent qui réalisera au meilleur rapport/qualité-prix la prestation demandée.

La préfecture souhaite rappeler des points essentiels sur lesquels il faut être particulièrement vigilant :

- **En premier lieu, la publicité doit préciser un certain nombre d'informations qui permettent d'identifier le professionnel** (nom, raison sociale, adresse, inscription au registre du commerce ou au répertoire des métiers) **et de connaître certaines composantes de ses tarifs**. On observe régulièrement que ces informations, lorsqu'elles sont mentionnées sur les cartons, apparaissent en caractères beaucoup plus petits que les numéros de téléphone
- **Avant toute intervention à domicile, le professionnel doit donner les informations suivantes :** les taux horaires de main d'œuvre TTC, les modalités de décompte du temps passé, les prix TTC des différentes prestations forfaitaires proposées, les frais de déplacement.
Il ne faut pas hésiter à les leur demander.

Quand le montant estimé TTC, toutes prestations comprises, est supérieur à 150 euros, le professionnel doit **obligatoirement** établir les documents suivants : un ordre de réparation et un devis détaillé.

Ce devis doit comporter certaines mentions obligatoires : la date, le nom et l'adresse de l'entreprise, le nom du client et le lieu de l'opération, le décompte détaillé de chaque prestation et produit nécessaire à l'opération prévue, le prix unitaire, et le taux horaire de main-d'œuvre.

Si le prix à payer TTC est estimé inférieur à 150 euros, le devis n'est pas obligatoire, mais le consommateur peut tout à fait en réclamer un.

La recommandation principale est de jamais accepter que le professionnel débute les travaux sans avoir pris connaissance au préalable du devis, et sans vérifier que le devis correspond bien aux travaux demandés. Ainsi quand on change une lampe, on ne change pas le tableau électrique.

Attention ! Certains professionnels peuvent vous faire signer divers documents ou cocher certaines cases qui ne vous permettront plus aucun recours (attestation de la conformité de la prestation au motif de votre appel, travaux réalisés en urgence alors que l'urgence n'est pas fondée, etc...).

Tous travaux supplémentaires non indispensables au dépannage tombent sous le coup de la réglementation relative au démarchage à domicile (délai de rétractation, interdiction de percevoir un paiement pendant cette période). Ces travaux doivent faire l'objet d'un devis distinct.

Vous avez le droit de refuser le devis si le montant est jugé prohibitif et de vous adresser à un autre professionnel pour comparer les prix.

Vous devrez alors payer le déplacement.

Quant au paiement de l'établissement du devis, en l'absence d'information préalable il est réputé gratuit. Dans le cas contraire, le prix d'un devis doit être, à titre indicatif, l'équivalent du temps passé à l'établir au taux de main d'œuvre.

Enfin, pour toute information complémentaire, vous pouvez contacter les services de la direction départementale de la protection des populations au 01 69 87 31 00