



MINISTÈRE
DE L'ÉCONOMIE,
DES FINANCES
ET DE LA SOUVERAINETÉ
INDUSTRIELLE ET NUMÉRIQUE

Liberté
Égalité
Fraternité

FAITES-VOUS DÉPANNER PAS ARNAQUER



PORTE CLAQUÉE ? ÉVIER BOUCHÉ ?
PANNE D'ÉLECTRICITÉ ?
SUIVEZ NOS CONSEILS PRATIQUES

DG **CCRF**

Direction générale de la
concurrence, de la consommation
et de la répression des fraudes

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 élaboriez 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.

APRÈS

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.**

Dans la négative, vous pouvez vous tourner vers les maisons de la justice et du droit

Pour vous renseigner sur vos droits, ayez le réflexe

• **ReponseConso**
via signal.conso.gouv.fr

• **Téléphone**

0809 540 550

• **Par courrier**

DGCCRF-RéponseConso
B.P. 34935 Montpellier
Cedex 9

Vous pouvez aussi demander conseil à une association de consommateurs, ou auprès de l'antenne de l'Agence départementale d'information sur le logement (ADIL).

Si vous estimez avoir été victime d'une escroquerie, ou/et d'agressions physiques ou verbales, rapprochez-vous le plus vite possible des services de police ou de gendarmerie pour déposer une plainte. N'hésitez pas à insister, si nécessaire, pour que votre plainte soit enregistrée.

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.

59, bd Vincent Auriol - 75703 Paris CEDEX 13
www.economie.gouv.fr/dgccrf



**MINISTÈRE
DE L'ÉCONOMIE,
DES FINANCES
ET DE LA SOUVERAINETÉ
INDUSTRIELLE ET NUMÉRIQUE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

FAITES-VOUS DÉPANNER

PAS ARNAQUER



**PORTE CLAQUÉE ? ÉVIER BOUCHÉ ?
PANNE D'ÉLECTRICITÉ ?
SUIVEZ NOS CONSEILS PRATIQUES**

DGCCRF

Direction générale de la
concurrence, de la consommation
et de la répression des fraudes

AVANT

N'utilisez pas les numéros de téléphone issus de flyers déposés dans les boîtes à lettres et méfiez-vous des publicités en ligne vantant les interventions rapides de certains professionnels

Constituez-vous une liste d'artisans fiables pour éviter d'appeler, en situation d'urgence, un artisan que vous ne connaissez pas.

Demandez à votre syndicat, ou votre assureur, des coordonnées d'artisans; ils peuvent avoir des accords avec certains professionnels, voire ceux attachés à votre immeuble.

Prenez le temps de mettre en concurrence plusieurs professionnels ou artisans (par exemple trois); comparez les tarifs de chacun et n'hésitez pas à demander des précisions sur le prix des interventions (de jour et de nuit).

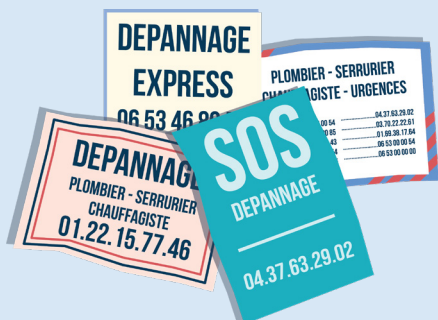
Avant tout dépannage d'urgence, assurez-vous que l'urgence est réelle.

Si un professionnel vous suggère de réaliser des travaux qui ne semblent pas urgents, prenez le temps de réfléchir et ne donnez pas votre accord trop rapidement.

Sachez que vous bénéficiez d'un délai de réflexion pour toute prestation proposée par le professionnel en sus de celles que vous lui avez demandé de réaliser en urgence.

Exemple: vous faites appel à un professionnel pour un évier bouché. L'urgence consiste à déboucher l'évier, pas à le remplacer.

Avant toute intervention, demandez à l'entreprise le prix des pièces qui seront remplacées pour éviter d'éventuelles surprises. Des obligations d'informations s'imposent aux professionnels.



Attention aux documents faussement officiels

PENDANT

Avant que le professionnel ne débute l'exécution de sa prestation, exigez de celui-ci qu'il vous fournisse, par écrit, par courriel ou tout autre support durable, les informations nécessaires à la décision, dont **le détail de l'intervention et le prix.**

Exigez de celui-ci - avant tous travaux - un contrat écrit, que vous aurez à signer pour accord, contenant les informations qu'il vient de vous fournir, accompagné d'un bordereau de rétractation (obligation imposée par la loi).

En cas d'intervention immédiate, veillez à ce que le professionnel vous informe précisément sur vos droits: vous pourrez toujours vous rétracter, mais vous pourrez le cas échéant être tenu d'indemniser le professionnel pour la partie de la prestation déjà réalisée. Exemple: si pendant le dépannage, vous réalisez que le professionnel va trop loin (remplacement du chauffe-eau pour une fuite), vous pouvez l'interrompre et ne payer que la partie urgente des travaux: la réparation de la fuite.

Ne laissez pas le professionnel repartir avec les pièces remplacées.

