

Dépannage à domicile

HALTE AUX ARNAQUES!

Apprenez à débusquer les professionnels peu scrupuleux et à payer le juste prix pour ces travaux souvent effectués dans l'urgence.

C'est l'un des premiers postes d'enregistrement des plaintes reçues par les services de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) : à elle seule, l'activité de dépannage à domicile représente près des deux tiers des plaintes enregistrées pour le secteur du BTP en 2015. Car dans des situations d'exception (fuite d'eau, porte bloquée...), certains prestataires n'hésitent pas à escroquer leurs clients. Pour éviter les arnaques et vous assurer d'un recours en cas de litige, suivez nos conseils.

Pour trouver le professionnel qu'il vous faut, ne vous fiez ni aux prospectus, ni aux premiers résultats proposés par les annuaires.

Les premiers comportent parfois des logos ou symboles du service public usurpés ; les seconds ont simplement payé pour être bien référencés. Privilégiez le bouche-à-oreille ou contactez la Fédération française du bâtiment (FFB), la Confédération de l'artisanat et des petites entreprises du bâtiment (Capeb) ou encore le Syndicat national du dépannage à domicile (Synadep).

Ne partez pas du principe que votre assureur remboursera les frais. Certains contrats couvrent effectivement des travaux de dépannage, mais renseignez-vous d'abord auprès de votre assureur habitation sur les

L'AVIS DE L'EXPERT*

« Certains abus sont punis au pénal »

Comment détecter ces arnaques, de plus en plus fréquentes, dans le secteur du dépannage à domicile ?

Quand le professionnel joue sur la vulnérabilité du consommateur (personne âgée, ignorance...), le sollicite de façon répétée, se montre menaçant physiquement ou verbalement... Bref, lorsqu'il fait pression pour orienter ses choix.



BON À SAVOIR
Doyouno est une nouvelle application dédiée au dépannage à domicile, intégrant un système de notation. Grâce aux avis de la communauté et à la géolocalisation, elle permet de trouver très rapidement les meilleurs artisans du quartier. Disponible gratuitement sur l'App Store et sur Google Play.

conditions et les plafonds de cette éventuelle prise en charge.

Exigez un devis. Au-delà de 150 euros TTC de travaux estimés, l'entreprise est tenue de vous en fournir un (et vous êtes en droit d'en demander un quel que soit le montant). Rédigé par écrit, le devis doit fixer la nature des travaux et le montant dû.

Limitez l'intervention aux travaux urgents. Si l'on vous propose de changer la serrure pour une porte fermée de l'intérieur ou de remplacer votre évier pour une fuite d'eau, refusez. Acceptez juste l'intervention qui déblocuera la situation, et demandez un devis pour les éventuels travaux.

Conservez les pièces qui ont été changées. En cas de différend, celles-ci permettront de prouver que le remplacement n'était pas justifié, par exemple.

Comment sont-elles sanctionnées ?

Au pénal, ces faits sont punis d'amendes importantes, de même que les pratiques commerciales trompeuses. En cas de condamnation, le juge peut prévoir l'indemnisation des parties civiles.

À quelles difficultés devez-vous faire face ?

Dans certains cas, ces abus sont associés à de véritables fraudes. Il existe des entreprises

Reportez au lendemain. Devant une porte récalcitrante, certains professionnels n'hésitent pas à pratiquer des tarifs exorbitants, notamment pendant la nuit et/ou le week-end. Or, il est souvent possible d'attendre le lendemain pour faire intervenir un artisan honnête... en allant dormir chez des amis.

Saisissez le médiateur. En cas d'escroquerie, commencez par reprendre contact avec le professionnel qui est intervenu, afin de résoudre le litige à l'amiable. Faute d'accord et avant d'entreprendre une action en justice, vous pouvez faire appel gratuitement à un médiateur (plus d'infos sur www.economie.gouv.fr/mediation-conso).

■ ANNE-SOPHIE DOUET

Merci à Guillaume Huser, président de HomeServe France, société de services pour la maison.

de dépannage éphémères, qui ne durent pas plus de quelques mois. Nous avons du mal à les sanctionner car, une fois qu'elles ont sévi, elles sont difficiles à retrouver. Il est donc important de sensibiliser les consommateurs afin de les aider à se prémunir contre de telles arnaques.

* VINCENT DESIGNOLLE, directeur de cabinet à la DGCCRF (Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes).