

# FAITES-VOUS DÉPANNER

**PAS ARNAQUER**



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

# AVANT

**Soyez vigilants sur les flyers que vous recevez** dans vos boîtes aux lettres ; les informations qu'ils contiennent ne sont pas toujours fiables. **Déposez un double de vos clés chez une personne de confiance et 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 syndic, 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, de nuit, les dimanches et jours fériés).

**Porte claquée à minuit ? Une nuit d'hôtel peut être la solution la moins onéreuse.**

**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 rétractation de 14 jours 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. Vous pourrez donc vous rétracter pour le remplacement de l'évier.

**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**. Le professionnel devra, a minima, vous présenter un document récapitulant ces informations (exemple : un catalogue).

**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 de verser au professionnel le montant correspondant à 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.**



# APRÈS

**En cas de désaccord sur le montant ou la qualité des travaux, envoyez un courrier recommandé au professionnel pour y exposer vos griefs et vos demandes. Si vous ne parvenez toujours 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.**

**Pour toute information complémentaire,** rapprochez-vous de la direction départementale de la protection des populations (DDPP), de la direction départementale de la cohésion sociale et de la

protection des populations (DDCSPP), ou de la Direction des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (DIECCTE) pour l'Outre-Mer.

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.



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

59, bd Vincent Auriol - 75703 Paris CEDEX 13  
[www.economie.gouv.fr/dgccrf](http://www.economie.gouv.fr/dgccrf)