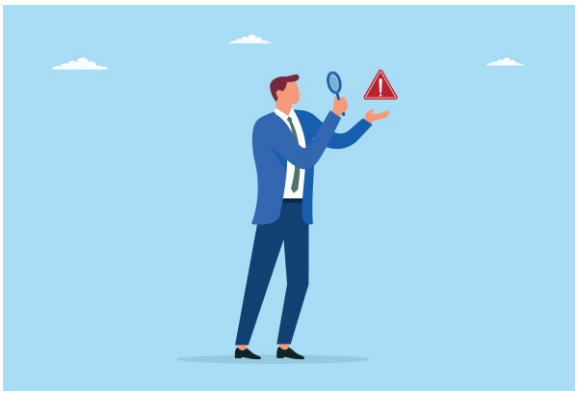
Faites-vous dépanner, pas arnaquer !

La dernière enquête de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) réalisée dans le secteur du dépannage à domicile, a révélé un nombre toujours important de plaintes reçues et d'infractions (64% des établissements contrôlés présentaient au moins une anomalie).

Porte claquée, fuite d'eau, panne d'électricité, les situations sont nombreuses où des consommateurs font appel dans l'urgence à des professionnels, parfois peu scrupuleux. La DGCCRF lance une campagne de sensibilisation et d'information des consommateurs sur les arnaques particulièrement variées, relevées dans ce domaine.



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 élaborez 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.















Infos pratiques

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.

Liens utiles
signal.conso.gouv.fr