# Dépannage à domicile : à quoi devez-vous faire attention ?

6 février 2021

Fuite d'eau, problème de canalisation, clés oubliées à l'intérieur du logement…dans ce genre de situations les consommateurs sont souvent contraints de faire appel à un dépanneur, parfois en urgence. Malheureusement certains professionnels indélicats abusent de la situation, en surfacturant leurs prestations ou en proposant des interventions non pertinentes.

On vous rappelle les choses auxquelles vous devez prêter attention lorsque vous faites appel à un dépannage à domicile !

## Dépannage à domicile : de quoi parle-t-on ?

Comme le rappelle la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), le dépannage à domicile concerne un grand nombre de prestations assurées par divers professionnels des secteurs du bâtiment et l'équipement de la maison.

Dans le bâtiment, le dépannage à domicile concerne les prestations de réparation, d'entretien ou de remplacement de pièces dans les activités de maçonnerie, de fumisterie, de ramonage, d'isolation, de menuiserie, de serrurerie, ou bien les travaux de couverture et de toiture, la plomberie, l'installation sanitaire, l'étanchéité, la plâtrerie, la peinture, la vitrerie, la miroiterie, le revêtement de murs et de sols en tous matériaux et installation électrique, l'évacuation des eaux pluviales, le curage des eaux usées, ou bien le nettoyage et le débouchage des canalisations, etc.

Dans le secteur de l'équipement de la maison, les prestations de dépannage portent sur des équipements électriques, électroniques, électroménagers et de télévision, ainsi que sur les opérations courantes de raccordement d'un appareil ménager.

# Dépannage à domicile : en tant que consommateur, à quoi devez-vous faire attention ?

**Conseil n°1** : méfiez-vous des publicité/tracts relatifs au dépannage à domicile

Globalement, méfiez-vous des tracts publicitaires distribués gratuitement dans les boites aux lettres, qui souvent ne donnent volontairement que peu d'informations sur les principales caractéristiques du service proposé. De même, méfiez-vous des tracts imitant des documents officiels (usage du bleu-blanc-rouge, de logos publics, etc.).

Bien souvent, ces publicités donnent les coordonnées de professionnels qui ne respectent pas la législation.

**Conseil n°2** : constituez-vous une liste d'artisans fiables à contacter, notamment pour les situations d'urgence

Une canalisation d'eau qui fuit ? Une baie vitrée qui casse ? Une serrure grippée qui vous empêche de rentrer dans votre logement ? Toutes ces situations (et bien d'autres) constituent des cas d'urgence, lors desquelles le consommateur est légitimement tenté de faire appel à n'importe quel professionnel, souvent à celui qui peut se déplacer le plus rapidement ou à celui qui est référencé sur les tracts publicitaires distribués dans les boites aux lettres.

Dans tous les cas, situation d'urgence ou non, essayez dans le mesure du possible de contacter des professionnels que vous connaissez ou qui vous ont été recommandés par des proches ou des fédérations professionnelles.

À défaut, tentez de faire appel à plusieurs professionnels ou artisans (par exemple 3) pour faire jouer la concurrence et comparer les offres. Même en situation d'urgence, il est possible de faire le bon choix en repérant les informations pré-contractuelles (parfois disponibles sur les sites internet) avant de conclure un contrat à votre domicile.

**Conseil n°3** : en l'absence de devis, ne donnez pas votre accord au dépannage

Préalablement à toute signature de contrat et donc à l'intervention, tout

professionnel du dépannage à domicile a l'obligation d'établir de manière systématique et formalisée, un contrat écrit (aussi appelé « devis ») et ce dès le 1er euro. Le devis, en tant qu'estimation par le professionnel des travaux envisagés, est considéré d'un point de vue juridique comme une offre de contrat. Le devis n'engage le client qu'à partir du moment où il a exprimé sa volonté de faire exécuter les travaux, par une signature au bas du devis « *bon pour travaux* ».

En l'absence de devis, ne donnez donc pas votre accord au dépannage.

**Conseil n°4** : sachez que le professionnel doit impérativement faire apparaitre un certain nombre d'informations dans le devis

Les règles d'information diffèrent selon que le contrat est conclu en établissement ou hors établissement.

Lorsque le devis/contrat est conclu directement au domicile du particulier, le professionnel doit fournir au consommateur sur papier ou sur un autre support durable, les informations suivantes :

- la date de rédaction
- le nom et l'adresse de l'entreprise
- le nom du client
- le lieu d'exécution de l'opération
- la nature exacte des réparations à effectuer
- le décompte détaillé, en quantité et en prix, de chaque prestation et produit nécessaire à l'opération prévue : dénomination, prix unitaire et désignation de l'unité à laquelle il s'applique (notamment l'heure de main d'œuvre, le mètre linéaire ou le mètre carré) et la quantité prévue
- le cas échéant, les frais de déplacement
- la somme globale à payer hors taxes et toutes taxes comprises, en précisant le taux de T.V.A.
- la durée de validité de l'offre
- l'indication du caractère payant ou gratuit du devis (ou document précontractuel)
- l'existence et modalités d'exercice du droit de rétractation.

Au-delà de ces éléments obligatoires d'information, si vous jugez que le devis est

trop élevé ou s'il n'est pas clair, ne donnez pas suite et contactez un autre prestataire.

Lorsque le contrat est conclu directement chez le professionnel, les informations obligatoires et les modalités de leur communication au consommateur ne sont pas exactement les mêmes que lorsque le contrat est conclu au domicile. Pour plus d'informations, reportez-vous à la fiche pratique [PDF ; 419 Ko] de la DGCCRF.

**Conseil n°5** : veillez à ce que le professionnel vous remette un exemplaire du contrat

Le professionnel doit obligatoirement remettre au consommateur un exemplaire papier et signé du contrat (ou sur support durable si le consommateur l'accepte). Ce contrat doit être accompagné du formulaire type de rétractation.

**Conseil n°6** : lorsque la prestation est supérieure à 25 € TTC, le professionnel doit vous remettre une facture

Pour toute prestation d'un montant supérieur à 25 € TTC, le professionnel est tenu de vous remettre une facture (aussi appelée « note ») sur laquelle doivent apparaitre :

- les coordonnées du prestataire
- la date de rédaction de la note
- les dates et lieu d'exécution de la prestation
- le décompte détaillé, en quantité et en prix, de chaque prestation et produit fourni ou vendu (ex : taux horaire et nombre d'heures travaillées)
- la somme totale à payer hors taxes et toutes taxes comprises
- le nom du client, sauf opposition de celui-ci.

Ce document doit être délivré au consommateur dès que la prestation a été réalisée, et en tout état de cause avant le règlement du prix de la prestation.

À savoir

Le client a le droit de conserver les pièces ou appareils remplacés. Au cas où il refuse de les garder, le prestataire doit lui faire signer une décharge.

**Conseil n°7** : sachez repérer les professionnels indélicats

Un professionnel que vous avez fait venir à votre domicile vous propose de réaliser des prestations en plus de celles dont vous lui avez passé commande ? Un réparateur insiste pour réaliser rapidement des travaux qui ne semblent pourtant pas urgents ?

Dans ce genre situation, prenez d'abord le temps de réfléchir et ne donnez pas votre accord trop rapidement.

Notez qu'il existe un droit de rétractation de 14 jours, mais qui ne concerne cependant pas les travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui.

À savoir

Pour tout renseignement complémentaire, reportez-vous aux textes applicables ou rapprochez-vous de la direction départementale de la protection des populations (DDPP) ou de la direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations (DDCSPP) de votre département.

Lire aussi : Droits du consommateur : les démarches à suivre en cas de litige

Vu sur : https://www.economie.gouv.fr/entreprises/bercy-infos-qui-sommes-nous