

Le kit de communication

Affiche

**FAITES-VOUS DÉPANNER
PAS ARNAQUER**



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

10 CONSEILS PRATIQUES

- 1 Attention aux prospectus d'aspect « officiel » déposés dans les entrées d'immeubles ou chez certains commerçants ; n'utilisez pas ces numéros de téléphone.
- 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.
- 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 paraît 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.

 

www.economie.gouv.fr/dgccrf

 **DGCCRF**
Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes
DGCCRF
@dgccrf

Dépliant 4 pages

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**.

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.

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

DIECCTE - 10 rue de la République - 93000 La Courneuve - 01 49 39 00 00 / 01 49 39 00 01

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. **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 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.



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.



Le flyer



Recto

10 CONSEILS PRATIQUES

- 1 Attention aux prospectus d'aspect « officiel » déposés dans les entrées d'immeubles ou chez certains commerçants ; n'utilisez pas ces numéros de téléphone.
- 2 Anticipez et élaborer 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.
- 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.

Insertion presse



FAITES-VOUS DÉPANNER PAS ARNAQUER

10 CONSEILS PRATIQUES



1
Attention aux prospectus d'aspect « officiel » déposés dans les entrées d'immeubles ou chez certains commerçants ; n'utilisez pas ces numéros de téléphone.

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.

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.

DGCCRIF
@dgccrf
www.economie.gouv.fr/dgccrf



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

DGCCRIF - Direction DG - septembre 2016
© design graphique / illustration : Studio Graphique SIRECOM