



Union d'associations de
consommateurs



Bon à savoir

Le CTRC-FC sera fermé du Lundi
27 Décembre 2021 au Mardi 4
Janvier 2022.



CTRC-FC

8 rue des Vieilles Perrières

25000 BESANÇON

Tel :03 81 83 46 85

Mail : ctrc.fc@wanadoo.fr

NEWSLETTER DU CTRC DE FRANCHE-COMTÉ

Le 16 Décembre 2021

Evitez les arnaques : le dépannage à domicile

Serrure bloquée, fuite d'eau au niveau d'une canalisation, toilettes bouchées...ce genre d'imprévus tombe toujours mal et bien souvent, dans l'urgence, on est tenté de faire appel au premier professionnel trouvé sur internet ou dans les pages jaunes, ou encore contacter le professionnel qui a laissé une publicité dans notre boîte aux lettres.

Et là, ce peut être le début des vrais ennuis ! Pratiques commerciales agressives, publicités trompeuses, tarifs gonflés, absence de devis ou de contrat...la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF) rapporte que ces pratiques sont parmi les raisons les plus courants de dépôt de plainte.

Présentation de gestes à adopter afin d'éviter ce genre d'arnaques :

1 Prudence pour les publicités dans la boîte aux lettres

→ Soyez vigilant quant aux messages publicitaires, où bien souvent peu d'informations sont délivrées quant à la prestation. Ces tracts peuvent aussi mettre en avant un logo officiel pour gagner la confiance des consommateurs. Ces logos peuvent être des faux : ne leur accordez pas crédit forcément.

2 Etablissez une liste d'artisans

→ Prenez le soin de constituer une liste d'artisans fiables des différents corps de métiers afin de pouvoir les contacter en cas de besoin. Pour ce faire, vous pouvez solliciter votre assurance par exemple. Et avant toute chose, prenez le temps ! Demandez des devis, ne signez rien dans la précipitation.

L'une des urgences les plus courantes est la porte d'entrée bloquée, pour diverses raisons et c'est aussi les dépannages de serrurier qui font l'objet des arnaques les plus importantes. Aussi, n'agissez pas dans l'urgence. Trouvez une autre solution que d'appeler un serrurier à minuit, la nuit du dimanche. Allez à l'hôtel par exemple, ce sera moins onéreux que de faire appel à un serrurier peu scrupuleux.

3 Demandez un devis

→ L'établissement d'un devis pour toute prestation de service est obligatoire pour les travaux et dépannage de plomberie et serrurerie, notamment. Aussi, veillez à demander un devis avant de donner votre accord pour des dépannages, quelqu'ils soient. Soyez attentif aux frais de déplacement, au prix des pièces de remplacement et au coût horaire de la main d'œuvre.

4 Demandez une facture

→ La délivrance d'une facture est obligatoire pour toutes prestations de service d'un montant supérieur à 25 euros. Demandez par conséquent une facture au professionnel.

5 Travaux supplémentaires

→ Il n'est pas rare que le professionnel venant pour vous dépanner vous recommande d'effectuer des travaux annexes. Là encore, la réflexion est de mise. Bien souvent, les dépanneurs peuvent jouer sur le fait que ces travaux supplémentaires pourront être pris en charge au titre de votre assurance habitation. Et ce n'est pas toujours le cas.

Si des travaux supplémentaires sont préconisés, demandez des devis à différents artisans afin de pouvoir comparer les tarifs et prestations et vérifier également si ces travaux sont effectivement opportuns et nécessaires.

6 Que faire en cas d'arnaque ?

→ Si vous considérez avoir fait l'objet d'une arnaque de la part du professionnel intervenu à votre domicile, le premier conseil est de lui adresser un courrier recommandé avec accusé de réception afin de demander un remboursement partiel de la prestation effectuée.

Vous pouvez solliciter ensuite une association de défense de consommateurs qui pourra agir en votre nom auprès du professionnel.

Vous pouvez aussi déposer plainte auprès de la DGCCRF et en cas d'escroquerie auprès d'un commissariat.

Par contre, il est bon de rappeler le principe de la liberté des prix en matière de dépannage à domicile.

Aussi, il est difficile d'obtenir gain de cause une fois la prestation effectuée et réglée.

C'est pour cela qu'il faut être attentif avant de faire appel à un dépanneur.

Sources : Notre Temps

