

Dépannage à domicile : Que faut-il savoir ?



Il existe de nombreuses raisons pour faire appel à un réparateur à domicile qui peut parfois coûter très cher, surtout en urgence. Dans certains cas, la facture peut être exorbitante. Pour éviter ce type de déconvenues, mieux vaut prendre quelques précautions. Voici quelques clés pour détecter les dépanneurs peu scrupuleux.

Quelle est la réglementation du dépannage à domicile ?

Le dépannage à domicile concerne les secteurs de l'équipement de la maison et du bâtiment

Le devis est obligatoire quand le montant estimé de l'opération est supérieur à 150 € TTC. Si les travaux sont inférieurs à 150 euros, il est toujours possible de demander un devis. Il doit être établi en double exemplaire. Il doit être daté et signé et contenir les informations obligatoires (le nom de l'entreprise, le nom et les coordonnées du client, le décompte de chaque prestation avec un descriptif et le prix ...)

Dès que la prestation effectuée dépasse 25 euros, le dépanneur doit remettre une facture, précisant la date du dépannage, les prestations effectuées ainsi que leurs tarifs.

Depuis le 1^{er} avril 2017, pour faciliter l'accès à l'information, les entreprises qui ont un site Internet doivent y communiquer les informations sur le taux horaire de la main d'œuvre, le prix des prestations forfaitaires, les frais de déplacement et également préciser si le devis est payant ou gratuit. Par ailleurs, avant le début des travaux, l'artisan doit communiquer ces chiffres aux clients.

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

Quelles sont les démarches pour trouver le bon prestataire ?

Comparez sur le web : Pour trouver un artisan en ligne, il est conseillé de ne pas se fier aux noms trouvés en tête de liste des moteurs de recherche car certains professionnels achètent des mots clés qui valent très chers pour être les premiers sur les moteurs de recherche,

S'appuyer sur les labels officiels : Certains dépanneurs font partie de réseaux agréés qui se portent garant de leur fiabilité. (L'Union nationale couverture plomberie –UNCP-, Qualibat, label de qualification et de certification. Certains professionnels peuvent aussi être conseillés par les assureurs.

Association Locale UFC QUE CHOISIR de l'Artois

RNA : W621000161, Siret : 32774497500019

16 rue Aristide Briand – 62000- ARRAS ☎ : 03 21 23 22 97 du lundi au vendredi
Site internet <https://artois.ufcquechoisir.fr/> courriel : contact@artois.ufcquechoisir.fr

[Twitter](https://twitter.com/UFC_Artois) : @UFC_Artois

Utiliser les plateformes de services : Il existe des plateformes de réparation à domicile qui proposent de faire un devis en ligne et mettent en relation les particuliers avec des professionnels.

Quelques exemples de plateformes depann&moi.fr mesdepanneurs.fr, myplombier.com, travaux.com

Se constituer un carnet d'adresses : Il est conseillé de prendre le temps au préalable de se constituer un carnet d'adresses en rencontrant des artisans installés autour de chez vous. L'urgence absolue est très rare et parfois, attendre quelques heures peut vous permettre d'économiser de l'argent. Prenez donc le temps d'analyser la situation.

Il faut aussi demander uniquement les réparations nécessaires. Ensuite, pour des aménagements plus importants, le temps presse moins et il est toujours possible de demander plusieurs devis pour faire jouer la concurrence.

Méfiez-vous des tracts publicitaires distribués gratuitement dans les boîtes 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.

Quels sont les recours en cas d'abus ?

Lorsqu'un artisan intervient en urgence, il n'est pas possible de disposer du délai de rétractation de 14 jours qui s'applique en principe pour tous les contrats. S'il s'agit de travaux complémentaires qui n'ont pas de lien direct avec le problème ou la panne, le délai de rétractation s'applique.

Si l'artisan effectue des travaux considérés comme « non-urgents » ce qui augmente considérablement la note, la jurisprudence considère, depuis [l'arrêt du 3 mars 1993 de la première chambre civile de la Cour de cassation](#), qu'il s'agit d'une pratique de démarchage à domicile. Dans ces circonstances, pour ces nouvelles prestations, le consommateur doit pouvoir bénéficier d'un délai de rétractation de 14 jours.

Si après l'intervention d'un artisan à domicile le problème persiste ou un autre apparaît, il est nécessaire de le recontacter pour une nouvelle intervention qui en principe est gratuite dans le cadre de la garantie « bonne fin de travaux ». En passant par certaines plateformes internet il est possible de bénéficier d'un suivi des travaux et de prendre un contrat assurant un service après-vente. Si aucun accord à l'amiable n'est trouvé, il est alors nécessaire d'envoyer une mise en demeure avec accusé de réception (AR) à l'artisan. Sans réponse ou action de sa part, il faudra saisir le Tribunal de Proximité

Si la facture semble bien supérieure au temps passé et au matériel utilisé, ou si les travaux ne correspondent pas à la demande, il faut refuser de payer tout de suite. Si finalement vous réglez, il est toujours possible de contester cette facture. Envoyer une lettre en recommandé avec accusé de réception. Alerte la direction départementale de la protection des populations (DDPP) via <https://signal.conso.gouv.fr/>

Sources : Ministre de l'Économie, des Finances et de la Relance, Service Public, INC Rédacteur : Tony MORALES

Pour plus d'informations et en cas de litige

Posez une question : <https://www.quechoisir.org/soumettre-un-litige-n48324/>

Prenez un Rendez-vous : https://www.quechoisir.org/un-litige/rv_en_ligne?al=622

Association Locale UFC QUE CHOISIR de l'Artois

RNA : W621000161, Siret : 32774497500019

16 rue Aristide Briand – 62000- ARRAS ☎ : 03 21 23 22 97 du lundi au vendredi
Site internet <https://artois.ufcquechoisir.fr/> courriel : contact@artois.ufcquechoisir.fr

[Twitter](#) : @UFC_Artois