

Plomberie, serrurerie, chauffage... choisir le bon professionnel pour un dépannage à domicile

15/04/2024

Porte claquée, clé cassée dans la serrure, canalisations bouchées, plombs disjonctés, chauffe-eau ou pompe à chaleur en panne... Comment réparer vos installations sans tomber dans le panneau des plombiers, serruriers, électriciens et chauffagistes frauduleux ? Bien souvent, les professionnels indécents abusent de la situation de détresse dans laquelle se trouve le consommateur. Sachez que des obligations d'information s'imposent aux professionnels du bâtiment. Soyez vigilant et assurez-vous que l'urgence est réelle.



©Fotolia

L'essentiel

- Prenez le temps de comparer les professionnels, demandez plusieurs devis et soyez vigilant face aux propositions de travaux non urgents en situation d'urgence.
- Avant de signer un contrat, exigez des détails sur les tarifs horaires, les frais de déplacement et tout autre coût associé.
- Vous pouvez demander à l'entreprise le coût des pièces qui seront remplacées pour éviter d'éventuelles surprises.

La loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation encadre désormais plus strictement les publicités émanant des dépanneurs-réparateurs qui interviennent à domicile. De plus, elle s'applique aux contrats conclus hors établissement proposés par les professionnels du dépannage à domicile en élargissant l'étendue des informations précontractuelles à fournir au consommateur et en modifiant les conditions d'exercice du droit de rétractation du consommateur.

L'arrêté du 24 janvier 2017 relatif à la publicité des prix des prestations de dépannage, de réparation et d'entretien dans les secteurs du bâtiment et de l'équipement de la maison, modifié par l'arrêté du 28 février 2017 relatif à la publicité des prix des prestations de dépannage, impose désormais au

professionnel du dépannage à domicile d'établir, de manière systématique, un contrat écrit et formalisé **dès le 1er euro.**

Le secteur du dépannage à domicile regroupe diverses prestations

Le dépannage à domicile regroupe un ensemble d'activités concernant le bâtiment et l'équipement de la maison.

Dans le secteur du bâtiment, plusieurs secteurs sont concernés : la maçonnerie, la fumisterie et le génie climatique, y compris les énergies renouvelables (à l'exception des opérations exécutées dans le cadre de contrats relatifs à l'exploitation de chauffage et de climatisation), le ramonage, l'isolation, la menuiserie, la serrurerie, 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 l'installation électrique, l'évacuation des eaux pluviales, le curage des eaux usées, le nettoyage et le débouchage des canalisations. Différentes prestations peuvent être proposées : le dépannage, la réparation, l'entretien, le remplacement et l'adjonction de pièces consécutives à la mise en œuvre de travaux.

Dans le secteur de l'équipement de la maison, les prestations de dépannage concernent : l'équipement électrique, l'entretien et la réparation des systèmes d'alarme et de télésurveillance, l'entretien et réparation des plates-formes élévatrices privatives, les prestations de dératisation et désinsectisation, l'entretien et la désinfection des vide-ordures ainsi que l'entretien des extincteurs.

Les opérations de dépannage portent sur des équipements électriques, ainsi que sur les opérations courantes de raccordement d'un appareil ménager.

En revanche, les travaux de raccordement à un réseau public effectués par un concessionnaire de service public ou sous sa responsabilité et qui font l'objet d'une tarification publique ainsi que les prestations couvertes par des paiements forfaitaires effectués lors de la conclusion du contrat ou de son renouvellement ne sont pas soumis aux dispositions de l'arrêté du 24 janvier 2017 modifié par l'arrêté du 28 février 2017 précité.

Des obligations d'information doivent impérativement être respectées par le professionnel

En application des articles L. 112-1 et L. 112-3 du Code de la consommation, le professionnel communique au consommateur préalablement à la conclusion d'un contrat de prestation de dépannage à domicile, les informations suivantes :

- le ou les taux horaires de main-d'œuvre toutes taxes comprises (TTC) ;
- les modalités de décompte du temps estimé ;
- le cas échéant, les prix TTC des différentes prestations forfaitaires proposées, notamment les prix au mètre linéaire ou au mètre carré ;
- le cas échéant, les frais de déplacement ;
- le caractère payant ou gratuit du devis et, le cas échéant, le coût d'établissement du devis ;
- le cas échéant, toute autre condition de rémunération.

À noter : les professionnels qui réalisent des travaux à votre domicile sont également soumis à des règles d'information qui diffèrent selon que le contrat est conclu en établissement ou hors établissement.

Les informations transmises lorsque le contrat est conclu chez le professionnel

Lorsque l'entreprise reçoit la clientèle dans ses locaux, le prix des différentes prestations doit faire l'objet d'un affichage visible et lisible à l'intérieur de ces locaux, de l'endroit où se tient la clientèle. Lorsque ce local dispose d'un accès indépendant à partir de la voie publique, ou d'une vitrine, ces mêmes informations doivent être affichées de façon visible et lisible de l'extérieur.

Lors de l'intervention, le professionnel est tenu de vous **communiquer, préalablement à la réalisation de tous travaux, un document précontractuel détaillé** qui contient 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 document précontractuel.

Les informations précontractuelles transmises au consommateur lorsque le contrat est conclu hors établissement (contrat conclu hors établissement : contrat conclu au domicile du consommateur)

Le professionnel fournit au consommateur sur papier ou sur un autre support durable si le consommateur l'accepte, les informations suivantes :

- les conditions, le délai et les modalités d'exercice du droit de rétractation lorsque celui-ci existe, ainsi que le formulaire type de rétractation ;
- l'obligation du consommateur de payer des frais lorsque celui-ci exerce son droit de rétractation d'un contrat de prestation de services dont il a demandé expressément l'exécution avant la fin du délai de rétractation ;
- lorsque le droit de rétractation ne peut être exercé, l'information selon laquelle le consommateur ne bénéficie pas de ce droit ou, le cas échéant, les circonstances dans lesquelles le consommateur perd son droit de rétractation ;
- les coordonnées du professionnel et les conditions contractuelles ;
- le décompte détaillé, en quantité et en prix, de chaque prestation, en particulier le taux horaire de main d'œuvre et le temps estimé ou, le cas échéant, le montant forfaitaire de chaque prestation ;

- la dénomination des produits et matériels nécessaires à l'opération prévue et leur prix unitaire ainsi que, le cas échéant la désignation de l'unité à laquelle il s'applique et la quantité prévue ;
- le cas échéant, les frais de déplacement.

À noter : il est important de demander à l'entreprise le prix des pièces qui seront remplacées pour éviter ultérieurement d'éventuelles surprises.

Une fois le contrat conclu, le professionnel doit remettre un exemplaire du contrat au consommateur sur papier signé par les parties ou avec accord du consommateur sur **support durable**. Ce contrat doit être accompagné du formulaire type de rétractation et comprendre sous peine de nullité les informations des articles L. 111-1 et L. 111-2 du Code de la consommation.

La situation d'urgence est une situation qui nécessite de faire cesser un danger soit pour la sécurité des personnes soit pour l'intégrité des locaux. Lorsque le contrat est conclu hors établissement le consommateur ne bénéficie pas du droit de rétractation de 14 jours pour les travaux d'entretien ou de réparation envisagés en urgence ou à son domicile et expressément sollicités par lui dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence.

La publicité relative au dépannage à domicile Toute publicité écrite, permettant une commande à distance au sens de l'article 14 de l'arrêté du 3 décembre 1987 relatif à l'information du consommateur sur les prix, à l'exception des annuaires, doit comporter les mentions suivantes :

- le nom, la raison sociale et l'adresse de l'entreprise ;
- son numéro d'inscription au registre du commerce ou au répertoire des métiers ;
- les taux horaires de main-d'œuvre toutes taxes comprises pratiqués pour chaque catégorie de prestation concernée ou les prix unitaires, quelles que soient les unités ;
- les frais de déplacement, lorsque les entreprises se rendent au domicile du consommateur ;
- le caractère payant ou non du document précontractuel ;
- le cas échéant, toute autre condition de rémunération.

Par ailleurs, l'article L. 731-1 du Code de la propriété intellectuelle interdit dans toute publication ou communication commerciale, l'utilisation non autorisée de l'image, des coordonnées, de la caution ou toute autre référence à un service public.

Un manquement à ces dispositions est passible d'une amende de 100 000 euros.

Conseils : Méfiez-vous des tracts publicitaires lapidaires, donnant peu d'informations sur les principales caractéristiques du service proposé ; méfiez-vous des tracts imitant des documents officiels (usage du bleu-blanc-rouge, de logos publics, etc.).