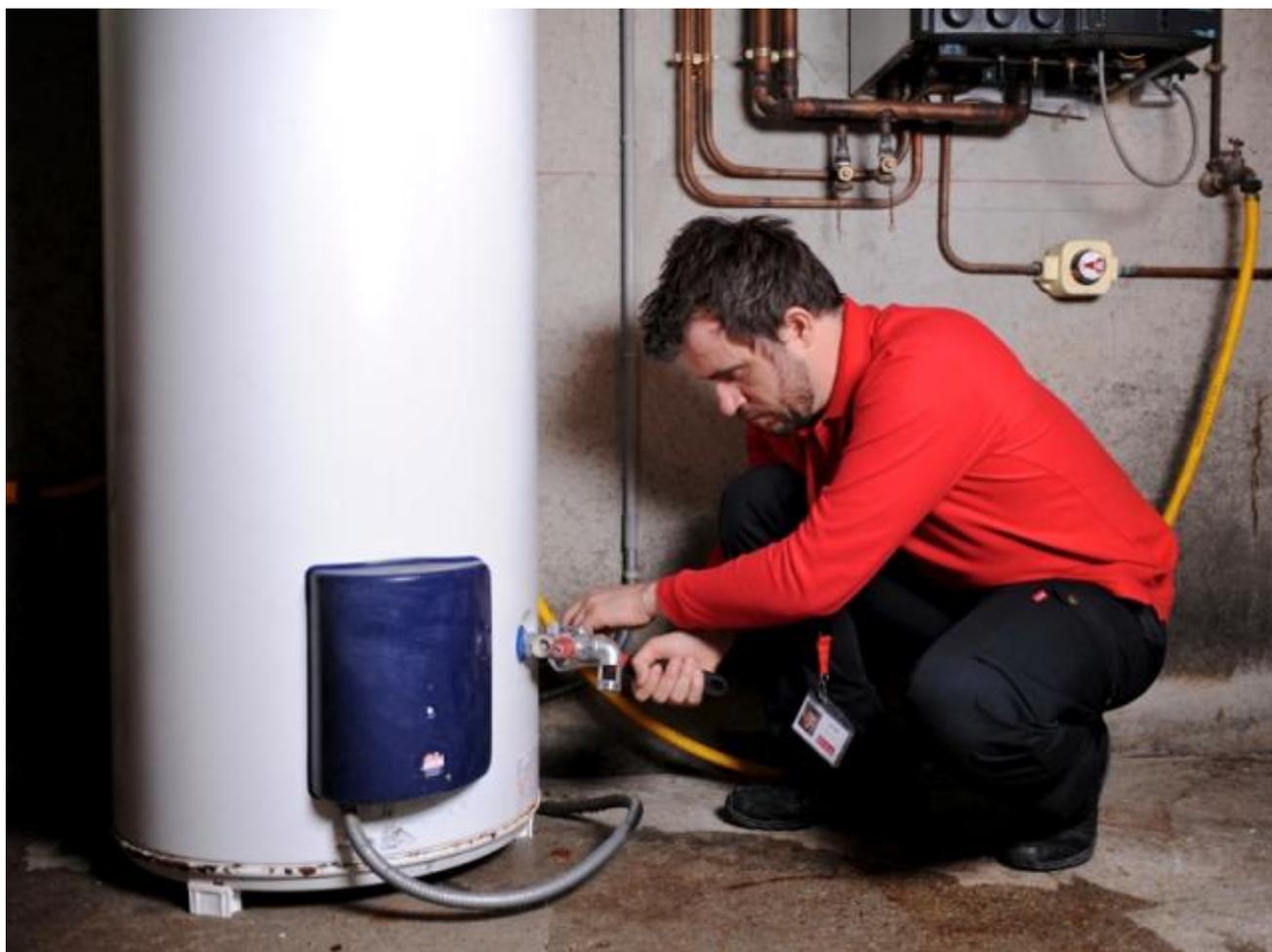




## Arnaque dépannage : 10 conseils pour ne pas se faire avoir



Dépannage à domicile : stop aux arnaques © HomeServe

D'après un sondage réalisé par OpinionWay pour HomeServe, 31% des Français ont déjà été confrontés à des mésaventures avec le professionnel intervenant à domicile. Pour éviter d'être confronté à ce genre de situation, la vigilance s'impose. Découvrez nos conseils pour éviter les arnaques...

Une fuite d'eau qui se déclare chez vous un dimanche matin. Toute votre cuisine commence à prendre l'eau et là... c'est la panique ! Vous appelez le premier numéro de dépanneur que vous trouvez. Erreur. Vous acceptez qu'il vienne chez vous sans même avoir parlé tarifs : deuxième erreur... Vous êtes allé trop vite et ces erreurs pourraient vous coûter cher. Un certain nombre de professionnels peu scrupuleux profitent en effet de la situation d'urgence dans laquelle vous vous trouvez pour surfacturer leur intervention. À l'arrivée, des factures qui peuvent s'avérer extrêmement salées et des dégâts pas toujours bien réparés.



[Visualiser l'article](#)

Pour mettre un terme à ces dérives dont les conséquences peuvent être graves, une loi, entrée en vigueur le 1er avril 2017, oblige désormais les professionnels intervenant à domicile (les prestations de dépannage, de réparation et d'entretien dans les secteurs du bâtiment et de l'équipement de la maison sont concernées) à publier leurs tarifs, notamment sur Internet. Si elle offre plus de transparence et de visibilité des prix aux consommateurs, elle ne doit pas suffire car beaucoup d'autres types d'arnaques existent. Pour les éviter, découvrez nos conseils, conseils qui s'appuient sur l'expérience d'HomeServe\*.

### 1 - Ne pas céder au stress et à la panique

Lorsque vous constatez la fuite ou le dégât, ne vous munissez pas dans la minute qui suit de votre téléphone pour appeler au secours. Si c'est le réflexe le plus naturel du monde, il convient cependant de raison garder. Mieux vaut commencer par sécuriser votre domicile en coupant l'eau par exemple, ou l'électricité. En sécurisant la zone, vous limiterez les dégâts et pourrez contacter le dépanneur dans un environnement plus serein.

### 2 - Ne pas faire appel à un professionnel au hasard

Nos boîtes aux lettres en regorgent : des prospectus et des cartes de visite mentionnant le nom et le contact de professionnels intervenant à domicile pour effectuer *"tous types de réparations"*. Comme vous les avez sous la main, il est terriblement tentant de s'en servir mais attention les réparateurs mentionnés sur ces dépliants publicitaires ne sont pas forcément fiables. La mention "mairie" qui peut être apposée sur certains d'entre eux est là pour vous induire en erreur, pour donner l'impression d'un document officiel mais il n'en est rien : les municipalités ne fournissent aucun contact de dépanneurs, ne vous laissez pas bernier !

La consigne est la même si vous effectuez vos recherches sur Internet. *"Il est vivement déconseillé de cliquer sur les premiers liens, car ce sont très souvent des sociétés qui ont payé pour apparaître dans ces premières positions"*, alerte Guillaume Huser, président de HomeServe France.

### 3 - Demander le tarif en amont

Demander le tarif de la prestation en amont est sans conteste la règle la plus importante à respecter. Depuis le 1er avril 2017, elle devient plus facile à mettre en pratique puisque désormais les professionnels intervenant à domicile sont obligés d'afficher clairement leurs tarifs, notamment sur Internet. *"Cette obligation de transparence vise notamment à limiter les problèmes de surfacturation. Elle va aussi offrir l'opportunité aux consommateurs de vérifier que le tarif demandé correspond au prix du marché"*, commente Guillaume Huser.

Avant de se déplacer, le professionnel doit donc vous remettre gratuitement un devis clair, établi grâce à un diagnostic précis de votre besoin. *"Lorsque l'on a le temps, il est toujours bon d'en faire faire plusieurs, cela permet de comparer avant de se décider"*, ajoute-t-il.

Pour rappel, les tarifs suivants doivent être communiqués au consommateur, avant même la conclusion d'un contrat de prestation de services :

- le ou les taux horaires de main-d'œuvre toutes taxes comprises (TTC)
- les modalités de décompte du temps estimé



[Visualiser l'article](#)

- 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

#### 4 - La mention "*devis et déplacements gratuits*" parfois trompeuse

La mention "*devis et déplacements gratuits*" est alléchante mais ne vous y fiez pas. Elle peut être trompeuse, surtout si elle est associée à la mention "*sous réserve d'acceptation du devis*". Certains professionnels mal attentionnés gonflent en effet de manière exagérée le devis pour qu'une fois sur place vous ne l'acceptiez pas mais vous retrouviez quand même dans l'obligation de payer le déplacement...

#### 5 - Ne traiter que l'urgence

Une fois le réparateur chez vous, ne lui faites réparer que ce qui a un caractère urgent. "*S'il détecte un autre problème, vous vous en occuperez plus tard, à tête reposée*", insiste Guillaume Huser. Imaginons qu'en réparant un plomb qui a sauté sur votre compteur électrique, il se rende compte - à juste titre d'ailleurs - que le tableau, trop vétuste, mérite d'être changé. Tenez-compte de son diagnostic mais, une fois encore, demandez-lui de réaliser un devis avant de programmer la moindre intervention.

#### 6 - Surveiller le travail effectué

Lorsque vous faites intervenir quelqu'un chez vous, ne le laissez pas sans surveillance. Ceci est valable pour les interventions de dépannage mais aussi pour tout autre type d'intervention. Certains professionnels non compétents pourraient vous causer plus de dégâts que vous n'en avez et d'autres, mal intentionnés, pourraient commettre chez vous des infractions : vols, dégradations.... Il est donc préférable de jeter un œil sur son travail de manière à vous assurer du bon déroulement de l'intervention. Sans forcément être derrière son épaule, vous pouvez surveiller à distance.

#### 7 - Contrôler les certifications

Pour être sûr d'avoir affaire à un professionnel compétent, fiez-vous aux qualifications et certifications. Elles sont différentes en fonction du domaine d'intervention du professionnel. Les qualifications et certifications QUALIBAT concernent tous les travaux de construction et de rénovation à l'exception de ceux d'électricité qui sont couverts par la qualification QUALIFELEC.

Quant aux travaux relatifs au gaz, les professionnels doivent être inscrits auprès de l'organisme de contrôle QUALIGAZ et avoir obtenu la qualification PG (Professionnel Gaz).

Bon à savoir : Le Syndicat National de la Maintenance et des Services en Efficacité Energétique (SYNASAV), qui délivre l'appellation "Qualisav", met à disposition des particuliers un annuaire en ligne, à consulter ici.



## 8 - Vérifier l'assurance

Pour avoir le droit d'exercer son métier, un professionnel doit contracter des assurances. Elles le couvrent, mais aussi vous, en cas de dommages engageant sa responsabilité. Vous pouvez donc exiger de sa part de vous faire une copie de son attestation. L'assurance valable pour la plomberie n'étant pas forcément la même que celle pour l'électricité, il peut avoir plusieurs documents à vous fournir.

## 9 - Ne pas accepter le travail au noir

Si le professionnel vous propose de payer sa prestation en liquide en échange d'une réduction, n'acceptez pas. Et pour cause : en cas de litige, aucun recours ne sera possible. *"Les économies que vous pensez réaliser dans un premier temps peuvent finalement entraîner un coût global bien plus important, afin de rectifier les premières réparations mal exécutées"*, avertit Guillaume Huser.

**Pour rappel** : le travail non déclaré est illégal (3 ans d'emprisonnement et de 45000 euros d'amende, C. Trav., art. L8224-1).

## 10 - Exiger une facture

Pour vous protéger, exigez une facture. Elle n'est pas obligatoire pour une prestation de service facturée 25 euros ou moins (TVA comprise) mais vous pouvez quand même en demander une. En théorie, le professionnel ne peut pas vous la refuser. ( Cf : Arrêté n° 83-50/A du 3 octobre 1983 relatif à la publicité des prix de tous les services)

*\*HomeServe est une société de services pour la maison qui réalise des interventions d'assistance (installation, réparation, dépannage) dans les domaines de la plomberie, du chauffage, de l'électricité, de l'électroménager et des objets connectés, grâce à son réseau national de 3.000 professionnels agréés. Plusieurs formules sont proposées aux particuliers : une formule d'abonnements mensuels avec plusieurs contrats d'assistance en fonction de type de logement - dans tous les cas, un professionnel est envoyé chez vous dans un délai maximum de deux heures - et une formule "à la demande", permettant de couvrir des besoins ponctuels.*

www.homeserve.fr