



Fiche pratique n°7 : le dépannage à domicile (25/11/2009)

Une clé oubliée à l'intérieur ? Un robinet qui fuit ? Certaines situations du quotidien nécessitent l'intervention d'une société de dépannage à domicile. Cependant, il est indispensable d'être vigilant car certaines de ces sociétés ne respectent pas toujours la législation. Que faut-il faire pour ne pas se laisser piéger par ces entreprises de dépannages ? Quels réflexes devez-vous avoir avant d'accepter toute prestation de service ? Comment faire valoir vos droits face à une entreprise peu scrupuleuse ?

Le texte de référence en la matière est l'arrêté du 2 mars 1990 relatif à la publicité des prix des prestations de dépannage, de réparation et d'entretien dans le secteur du bâtiment et de l'électroménager. Celui-ci fait peser sur les professionnels du secteur une obligation d'information du consommateur assez détaillée.

Le choix de l'entreprise

Il faut tout d'abord éviter, dans la mesure du possible, de contacter les entreprises dont les coordonnées figurent sur les cartons distribués dans les boîtes aux lettres ou dans les encarts publicitaires des journaux gratuits. En effet, les informations fournies sur ces supports sont souvent très imprécises, voire absentes.

De plus, en ce qui concerne les pages jaunes, certains professionnels s'arrangent pour avoir un sigle portant plusieurs A, afin de figurer en tête de la liste. Ils savent que les clients commenceront naturellement par les professionnels dont le nom de l'entreprise commence par la lettre A.

Ne vous fiez pas non plus aux publicités qui citent de grandes marques, laissant penser qu'elles sont recommandées par elles.

Il existe des organismes qui pourront vous conseiller sur les professionnels qui adhèrent à leurs chartes de qualité. Elles ont intérêt à ce que leurs adhérents aient une bonne image de marque.

A retenir : contactez plusieurs entreprises, afin de comparer les coûts de déplacement, le taux de main-d'œuvre ou encore le tarif du devis si celui-ci n'est pas gratuit.

Il incombe aux sociétés de dépannage de bien informer leurs clients.

L'obligation d'information des sociétés de dépannage

Elle concerne l'information sur les prix des prestations pratiquées, la remise d'un devis, d'un ordre de réparation ainsi que d'une note et d'une facture (article 2, 3, 4 et 5 de l'arrêté du 2 mars 1990).

L'information sur les prix

Le professionnel doit informer sa clientèle sur les tarifs pratiqués. Ceux-ci doivent être affichés dans les locaux où il reçoit sa clientèle et il doit les donner avant toute exécution des travaux au domicile du client. Il doit préciser par écrit : les taux horaires de main- d'œuvre, le mode de décompte du temps passé, les frais de déplacement, les prix TTC des prestations proposées et indiquer si le devis est gratuit ou pas (article 2 de l'arrêté du 2 mars 1990).

La remise d'un devis

La remise du devis est obligatoire si le montant des travaux dépasse 150 euros (article 3 de l'arrêté du 2 mars 1990).

Cependant, en cas d'urgence impliquant la sécurité des personnes ou l'intégrité du bâtiment, il n'est pas obligatoire.

Le devis doit comporter certaines mentions :

- la date d'intervention du professionnel
- le nom et l'adresse de l'entreprise
- le nom du client et l'adresse du lieu où ont été effectués les travaux
- le détail en quantité et en prix de chaque prestation et produit nécessaire
- les frais de déplacement
- la somme globale hors taxe et toutes taxes comprises
- la durée et la validité de l'offre
- l'indication du coût du devis le cas échéant.

Le devis doit être établi en double exemplaires, et sur celui-ci doit figurer la mention manuscrite, datée et signée de la main du client : « devis reçu avant l'exécution des travaux ».

Le client n'est engagé que s'il a recopié, daté et signé cette mention.

Il est impératif que le professionnel vous remette le devis avant l'exécution des travaux. Si ce n'est pas le cas, exigez-le.

L'ordre de réparation

Celui-ci est également obligatoire en cas de travaux dont le montant dépasse 150 euros (article 3 de l'arrêté du 2 mars 1990).

Il doit mentionner l'état des lieux avant les travaux, le motif de l'appel du client ainsi que la nature des travaux à effectuer.

Ce document doit être remis au client même en cas d'urgence.

La remise d'une note et d'une facture

Après la réalisation des travaux et avant tout paiement, le professionnel doit remettre une note au client conformément à l'article 5 de l'arrêté, reprenant le taux horaire de la main d'œuvre, la durée des travaux, le montant des frais de déplacement et la désignation précise des pièces qui ont été changées. Les pièces remplacées vous appartiennent. Il est primordial de les conserver dans l'éventualité d'un litige. Si vous ne souhaitez pas les conserver, faites signer

une décharge au dépanneur. De plus, si le dépanneur doit changer une pièce coûteuse en urgence, demandez un devis détaillé.

La note peut constituer une simple référence au devis si celui-ci comporte bien toutes les mentions obligatoires.

Si la réparation atteint un montant supérieur à 15,24 euros, le professionnel doit vous remettre une facture, établie en double exemplaire et comportant :

- l'en-tête de l'entreprise
- sa raison sociale
- son numéro au registre du commerce et des sociétés
- ses coordonnées téléphoniques
- la date et l'heure de l'intervention
- la nature des travaux et des pièces remplacées
- le prix de l'heure
- les frais de déplacement
- le taux de TVA

Le réparateur me fournit des explications trop techniques ou trop imprécises

Si vous avez un doute, n'hésitez pas à annuler l'intervention avant qu'elle n'ait commencé. Il en va de même si les travaux ont déjà commencé. Vous ne paierez que le déplacement.

Le réparateur me propose d'effectuer des prestations que je n'ai pas demandées

Le professionnel ne peut pas vous imposer de travaux sans votre accord.

Dans cette hypothèse, il doit vous faire une offre par écrit. Si vous l'acceptez, vous avez un délai de 7 jours pour vous rétracter à compter du lendemain de la signature. Ce sont les règles du démarchage à domicile qui s'appliquent (article L121-21 à L121-33 du code de la consommation).

Si les travaux effectués dépassent le cadre de la réparation, par exemple le professionnel vous installe un nouvel évier pour une simple fuite de robinet ou change toute la serrure pour une simple ouverture de porte, il s'agit de travaux non nécessaires et non sollicités. Certains professionnels abusent de la faiblesse, de l'ignorance de certains clients ou de l'urgence absolue afin de gonfler la facture. Vous pouvez porter plainte auprès de la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF) ou auprès du Procureur de la République pour des sommes élevées.

Je ne suis pas satisfait de la réparation du dépanneur, que puis-je faire ?

Vous pouvez refuser de payer les travaux puis contacter l'entreprise afin de trouver une solution amiable. A défaut, vous pouvez contacter la DGCCRF, une association de consommateurs ou le syndicat auquel cette entreprise a adhéré.

Si vous êtes amené à saisir un tribunal, vous devrez vous tourner vers le tribunal correctionnel en cas de publicité mensongère, escroquerie ou abus de faiblesse.

En l'absence d'infraction, il faudra saisir la juridiction de proximité en cas de montant de litige inférieur à 4000 euros et le tribunal d'instance en cas de litige supérieur à cette somme.

J'ai réglé l'intervention du professionnel mais la somme payée me semble disproportionnée par rapport aux travaux effectués.

Vous avez payé les travaux mais le montant vous semble disproportionné compte tenu des travaux effectués.

Dans un premier temps, envoyez un courrier recommandé avec accusé de réception à ce professionnel, en lui demandant de justifier ces tarifs. Vous pouvez, à cette occasion, regarder en magasin le prix des pièces changées pour pouvoir faire la comparaison ou bien même demander un autre devis auprès d'un autre professionnel pour lui faire comprendre que les prix qu'ils pratiquent ne sont pas ceux du marché.

En cas d'absence de réponse de sa part, rapprochez vous d'une association de consommateur.

Coordonnées des syndicats des professionnels du dépannage visés supra

Syndicat national de maintenance et de service après-vente

N° de téléphone : 02.47.63.02.71

Syndicat national du dépannage à domicile

N° de téléphone : 0 800.310.320