

Les autres dispositions qui vous protègent

Les pièces remplacées

Elles vous appartiennent et peuvent vous être utiles en cas de litige. Le réparateur ne peut les emporter que s'il vous fait signer une décharge.

Les travaux inattendus

Si le réparateur vous propose des travaux qui vont au-delà de l'intervention sollicitée, la législation sur la vente à domicile s'applique. Par exemple, appelé pour une ouverture de porte parce que vous avez perdu vos clés, il peut vous inciter à faire poser un verrou supplémentaire. Dans ce cas, si vous acceptez, il doit établir un bon de commande. Vous disposez alors de sept jours pour revenir sur votre acceptation (par lettre recommandée avec accusé de réception). Pendant ce délai, il ne peut ni percevoir un acompte ni effectuer les travaux, car il s'agit d'une prestation différente de celle pour laquelle vous l'avez appelé.

Pour plus d'informations

- > Le site du ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie :
www.minefi.gouv.fr
- > Le site Internet de la DGCCRF :
www.dgccrf.minefi.gouv.fr
- > **3939 « Allô, Service public »** (0,12 € la minute)
Info Service Consommation
- > La direction de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes de votre département
- > L'Institut national de la consommation :
www.conso.net
- > Les associations de consommateurs de votre département

Les éléments fournis dans cette fiche sont donnés à titre d'information.

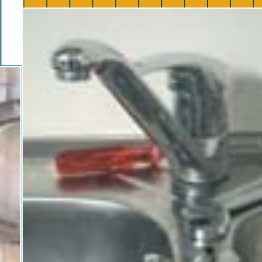
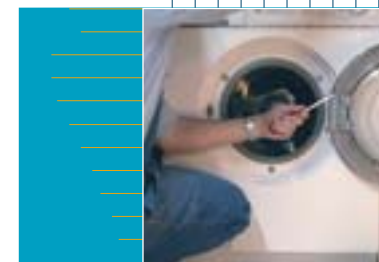
Ils ne sont pas forcément exhaustifs et ne sauraient se substituer à la réglementation applicable.

dgccrf

Direction générale de la Concurrence, de la Consommation
et de la Répression des Fraudes

Mai 2007

Le dépannage à domicile



Votre lave-linge ne fonctionne plus.

Vous avez détecté une fuite dans la salle de bains.

Votre porte a été fracturée.

**Vous faites appel à un professionnel,
souvent dans l'urgence.**

**Quelques conseils pour vous
éviter de mauvaises surprises**

Le choix d'un dépanneur

Il existe de nombreuses entreprises susceptibles d'intervenir à votre domicile (artisans, entreprises du bâtiment, réparateurs en électroménager, sociétés spécialisées dans le dépannage à domicile). Sachez que l'on trouve dans ce secteur des niveaux de compétences très divers et que les prix sont libres. Sauf urgence absolue, prenez le temps de vous renseigner et n'hésitez pas à contacter plusieurs entreprises pour connaître leurs tarifs. Dans toute la mesure du possible, demandez des devis et comparez les prix.

L'information sur les tarifs de l'entreprise

Toute publicité relative à une activité de dépannage à domicile doit indiquer :

- > l'identité de l'entreprise qui propose ses services ;
- > son numéro d'inscription au registre du commerce ou au répertoire des métiers ;
- > ses tarifs (frais de déplacement, taux horaire de main-d'œuvre, prix des prestations forfaitaires). Si les devis sont payants ou si les tarifs sont majorés pour les interventions effectuées le soir après une certaine heure ou durant le week-end, la publicité doit le préciser.

Lorsque le dépanneur arrive à votre domicile, il doit vous communiquer, préalablement à tout travail, le prix du déplacement, le taux horaire de main-d'œuvre, les modalités de décompte du temps passé, le prix des différentes prestations forfaitaires et, le cas échéant, le coût du devis et le montant des majorations.

L'information sur le prix du dépannage

Dès lors que le montant estimé des réparations est supérieur à 150 euros, le dépanneur a l'obligation d'établir un devis et d'obtenir votre accord avant de commencer les travaux.

Il constate l'état des lieux ou de l'appareil, indique la motivation de l'appel et les réparations à effectuer, en votre présence ou en présence de la personne habilitée à vous représenter.

Il établit un devis qui doit être détaillé, c'est-à-dire indiquer notamment le prix du déplacement, le montant de toute prestation forfaitaire, le taux horaire de main-d'œuvre et le nombre d'heures de travail ainsi que le prix de chaque pièce fournie. Le devis doit faire apparaître la somme totale à payer toutes taxes comprises. Enfin, il doit comporter la mention « Devis reçu avant l'exécution des travaux » écrite de votre main, datée et suivie de votre signature.

Attention : ne signez jamais un devis établi ou présenté une fois les travaux effectués.

Avant tout paiement, le dépanneur est tenu de vous remettre une note détaillée (l'équivalent d'une facture) sur laquelle doivent figurer en particulier le prix du déplacement, le montant de tout forfait, le taux horaire de main-d'œuvre, le temps passé à l'exécution des travaux, la dénomination, la quantité et le prix de chaque pièce changée. Toutefois, si un devis détaillé avait été établi, la note peut simplement renvoyer au devis pour le détail des prestations et des fournitures facturées.