

# APRÈS

**Si vous ne parvenez pas à vous entendre à l'amiable avec le professionnel,** soumettez le litige aux tribunaux civils, afin de demander réparation.

Vérifiez si le contenu de votre contrat d'assurance-habitation ne vous propose pas **un conseil juridique gratuit.**

Dans la négative, vous pouvez vous tourner vers les maisons de la justice et du droit

**Pour vous renseigner sur vos droits,** ayez le réflexe

• **ReponseConso**  
via [signal.conso.gouv.fr](https://signal.conso.gouv.fr)

• **Téléphone**

0809 540 550

• **Par courrier**

DGCCRF-RéponseConso  
B.P. 34935 Montpellier  
Cedex 9

Vous pouvez aussi demander conseil à une association de consommateurs, ou auprès de l'antenne de l'Agence départementale d'information sur le logement (ADIL).

**Si vous estimez avoir été victime d'une escroquerie, ou/et d'agressions physiques ou verbales,** rapprochez-vous le plus vite possible des services de police ou de gendarmerie pour déposer une plainte. N'hésitez pas à insister, si nécessaire, pour que votre plainte soit enregistrée.

**Signalez votre problème de consommation sur**  
**[signal.conso.gouv.fr](https://signal.conso.gouv.fr)**

Le site, géré par la DGCCRF, vous oriente dans votre démarche et invite l'entreprise à vous répondre ou à corriger le problème.

59, bd Vincent Auriol - 75703 Paris CEDEX 13  
[www.economie.gouv.fr/dgccrf](https://www.economie.gouv.fr/dgccrf)



**MINISTÈRE  
DE L'ÉCONOMIE,  
DES FINANCES  
ET DE LA SOUVERAINETÉ  
INDUSTRIELLE ET NUMÉRIQUE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

## FAITES-VOUS DÉPANNER

### PAS ARNAQUER



**PORTE CLAQUÉE ? ÉVIER BOUCHÉ ?  
PANNE D'ÉLECTRICITÉ ?  
SUIVEZ NOS CONSEILS PRATIQUES**

**DGCCRF**

Direction générale de la  
concurrence, de la consommation  
et de la répression des fraudes

# AVANT

**N'utilisez pas les numéros de téléphone issus de flyers déposés dans les boîtes à lettres** et méfiez-vous des publicités en ligne vantant les interventions rapides de certains professionnels

**Constituez-vous une liste d'artisans fiables** pour éviter d'appeler, en situation d'urgence, un artisan que vous ne connaissez pas.

**Demandez à votre syndicat, ou votre assureur, des coordonnées d'artisans**; ils peuvent avoir des accords avec certains professionnels, voire ceux attachés à votre immeuble.

**Prenez le temps de mettre en concurrence plusieurs professionnels ou artisans** (par exemple trois); comparez les tarifs de chacun et n'hésitez pas à demander des précisions sur le prix des interventions (de jour et de nuit).

**Avant tout dépannage d'urgence, assurez-vous que l'urgence est réelle.**

Si un professionnel vous suggère de réaliser des travaux qui ne semblent pas urgents, prenez le temps de réfléchir et ne donnez pas votre accord trop rapidement.

**Sachez que vous bénéficiez d'un délai de réflexion pour toute prestation proposée par le professionnel en sus de celles que vous lui avez demandé de réaliser en urgence.**

Exemple: vous faites appel à un professionnel pour un évier bouché. L'urgence consiste à déboucher l'évier, pas à le remplacer.

**Avant toute intervention, demandez à l'entreprise le prix des pièces qui seront remplacées** pour éviter d'éventuelles surprises. Des obligations d'informations s'imposent aux professionnels.



Attention aux documents faussement officiels

# PENDANT

Avant que le professionnel ne débute l'exécution de sa prestation, exigez de celui-ci qu'il vous fournisse, par écrit, par courriel ou tout autre support durable, les informations nécessaires à la décision, dont **le détail de l'intervention et le prix.**

**Exigez de celui-ci - avant tous travaux - un contrat écrit, que vous aurez à signer pour accord,** contenant les informations qu'il vient de vous fournir, accompagné d'un bordereau de rétractation (obligation imposée par la loi).

**En cas d'intervention immédiate, veillez à ce que le professionnel vous informe précisément sur vos droits:** vous pourrez toujours vous rétracter, mais vous pourrez le cas échéant être tenu d'indemniser le professionnel pour la partie de la prestation déjà réalisée. Exemple: si pendant le dépannage, vous réalisez que le professionnel va trop loin (remplacement du chauffe-eau pour une fuite), vous pouvez l'interrompre et ne payer que la partie urgente des travaux: la réparation de la fuite.

**Ne laissez pas le professionnel repartir avec les pièces remplacées.**

