

## Conseils pratiques en matière de dépannage à domicile :

Le dépannage à domicile peut être à l'origine de problèmes pour les consommateurs. Souvent, il s'agit de trouver un dépanneur dans l'urgence et les professionnels indélicats peuvent en abuser. Il faut toujours être vigilant, bien s'assurer que l'urgence est réelle et savoir que des obligations d'information s'imposent aux professionnels.

Vous trouverez ci-dessous quelques conseils pratiques avant de faire appel à un professionnel :

- **Méfiez-vous des tracts publicitaires** lapidaires, donnant peu d'informations sur les principales caractéristiques du service proposé ;
- **Soyez prudent à la lecture d'une publicité ou d'une documentation commerciale se prévalant de la caution d'un service public**, en effet, ne lui accordez pas automatiquement crédit ;
- **Exigez la communication, préalablement à la réalisation de tous travaux, d'un document écrit** contenant les informations suivantes :
  - les taux horaires de main-d'œuvre TTC ;
  - les modalités de décompte du temps passé ;
  - les prix TTC des différentes prestations forfaitaires proposées ;
  - les frais de déplacement, le cas échéant ;
  - 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.
- **Demandez à l'entreprise le prix des pièces** qui seront remplacées pour éviter d'éventuelles surprises ;
- Pour toute prestation d'un montant supérieur à 150 euros TTC, n'oubliez pas de demander un **état des lieux ou de l'appareil**, de manière à avoir une vision précise des réparations à faire réaliser ;
- Pour toute prestation d'un montant supérieur à 150 euros TTC, sauf urgence absolue, **exigez un devis** de la part du professionnel, cela vous évitera toute mauvaise surprise quant au prix à payer une fois les travaux réalisés.
- 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. Pensez au fait que vous bénéficiez d'un délai de réflexion pour toute prestation que le professionnel vous propose en sus de celles que vous lui avez demandé de réaliser en urgence.

En cas de litige avec un professionnel indélicat, vous pouvez saisir les services de la Direction départementale de la protection des populations du Val-d'Oise dont les coordonnées figurent ci-dessous :

*Direction Départementale de la Protection des  
Populations (DDPP)  
Bâtiment Le MODEM  
16, rue traversière  
CS 20508 CERGY  
95035 - CERGY PONTOISE Cedex*

*Téléphone : 01 34 25 45 00  
Télécopie : 01 30 73 01 04  
mél : [ddpp@val-doise.gouv.fr](mailto:ddpp@val-doise.gouv.fr)*

*Horaires d'ouverture au public :  
de 09 H 00 à 12 H 00 et de 14 H 00 à 17 H 00*

*Permanence consommateurs, sans rendez-vous : les  
mardis et jeudis de 9h à 12h.*