



CABINET DU PREFET

Bureau de la Communication Interministérielle

Évry, le 28 janvier 2014

LA PRATIQUE DE PRIX PROHIBITIF LORS DE DEPANNAGES D'URGENCE À DOMICILE

La Direction départementale de la protection des populations de l'Essonne (DDPP) est saisie de nombreuses plaintes de consommateurs relatives au dépannage d'urgence à domicile et concernant notamment la pratique de prix prohibitif sans commune mesure avec les services rendus. Ce problème a déjà touché de nombreuses personnes du département en 2012 et, malgré une sensibilisation des consommateurs, a perduré en 2013.

La situation d'urgence (porte fermée, tuyauterie bouchée, fuite, etc.) dans laquelle se trouve les consommateurs les fragilise et permet à des sociétés mal intentionnées de profiter de ce moment de fragilité. Ses sociétés, en général situées à l'extérieur du département, se font connaître par l'intermédiaire de petites plaquettes récapitulant une liste de numéros utiles. Elles interviennent ensuite après un appel téléphonique du consommateur en annonçant un coût abordable (une centaine d'euros). Suite à l'intervention, la facture se chiffre souvent en millier d'euros sans aucune justification technique.

Ces entreprises, pour gonfler les factures, n'hésitent pas à faire déplacer des camions-pompes pour déboucher un évier, à faire payer 10 fois son prix un canon de porte, ou à prétexter la nécessaire réfection de l'installation électrique là où le simple changement d'un fusible aurait suffi.

Pour renforcer leur crédibilité auprès des consommateurs, ces entreprises suggèrent souvent avoir été agréées par la Mairie des communes dans lesquelles elles prospectent. Mais, aucune commune ne donne son autorisation à ces professionnels pour distribuer de telles plaquettes, ni n'entretient de relation avec eux.

Compte tenu de ces pratiques la Direction départementale de protection des populations conseille aux consommateurs :

- de faire appel en premier lieu à la famille ou aux voisins pour aider à déterminer le degré d'urgence et si la réparation nécessite réellement le déplacement d'un professionnel ;
- de faire appel en priorité au professionnel que l'on connaît ou que la famille et le voisinage peuvent conseiller ;
- de faire appel à leur assurance habitation, certaines d'entre elles comportant une assistance fournissant aux assurés des coordonnées de professionnels ;

Contacts presse Préfecture :

- Nathalie ROUSSELET, Chef du Bureau de la communication interministérielle :
☐ 01 69 91 90 54 - 06 31 14 18 36 Fax 01 69 91 96 68 – courriel nathalie.rousselet@essonne.gouv.fr
- Marie-José DACHE, Bureau de la communication interministérielle :
. 01 69 91 90 37 - 06 27 06 10 65 Fax 01 69 91 96 68 – courriel marie-jose.dache@essonne.gouv.fr



@PREFECTURE91

- de faire attention à l'annuaire et à internet, beaucoup de sociétés possédant un numéro de téléphone dans le département mais étant localisées ailleurs ;
- de faire établir un devis détaillé (coût horaire, prix des pièces changées) avant réparation suite au diagnostic et de le lire attentivement ;
- de ne pas accepter le devis si celui-ci paraît trop important, seul le déplacement est dû dans ce cas-là ;
- de refuser tout paiement en espèces, par chèque sans inscrire le bénéficiaire ou par l'intermédiaire de formulaires de crédit à la consommation.

En cas de menace de la société, il ne faut pas hésiter à appeler les services de police ou de gendarmerie.

Si malheureusement vous avez été victime de ces sociétés, vous pouvez transmettre votre plainte à la DDPP de l'Essonne, 5 rue François Truffaut, 91080 Courcouronnes avec copie de l'ensemble des documents à votre disposition ou par courriel à ddpp@essonne.gouv.fr