



Évry, le 28 janvier 2014

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

F o i r e a u x q u e s t i o n s

En quoi consistent les arnaques au dépannage ?

Elles recouvrent deux types de comportement :

- un dépannage à un prix raisonnable, suivi d'une prestation très onéreuse « imposée » en dehors des règles du démarchage à domicile
- une tromperie sur la nature de la prestation

Comment avez-vous eu connaissance de ces arnaques au dépannage ?

Essentiellement par des plaintes de consommateurs, mais aussi en recueillant des cartons publicitaires distribués dans les boîtes aux lettres, (cartons sur lesquels figurent différents numéros de téléphone, y compris ceux du SAMU, des pompiers, etc), et présentés souvent comme des feuillets municipaux ou dans lesquels la société suggère faussement avoir été agréée.

Pouvez-vous nous citer des cas précis qui vous ont marqués ?

- Des ouvertures de portes à l'issue desquelles le dépanneur explique que non seulement la serrure mais la porte également doit être changée.
- Des débouchages d'évier qui nécessitent faussement l'intervention d'un camion pompe qui « par hasard » intervenait dans la rue voisine
- Des changements inutiles de tableaux électriques, au motif que l'ancien tableau risque de provoquer un incendie dans la maison.

Bien entendu, ces travaux inutiles sont exécutés sous une contrainte morale certaine, et représentent pour les consommateurs un coût allant jusqu'à plusieurs milliers d'euros.

Existe-t-il des personnes plus fragiles et qui sont ciblées en priorité par ces entreprises ?

Il n'y a pas de ciblage particulier, mais il s'avère que les personnes âgées sont plus souvent victimes .

Comment peut-on se prémunir contre les entreprises qui pratiquent ce genre d'arnaques ?

- jeter systématiquement les cartons publicitaires distribués dans les boîtes aux lettres
- faire appel en premier lieu à la famille ou aux voisins pour aider à déterminer le degré d'urgence et estimer si la réparation nécessite réellement le déplacement d'un professionnel
- faire appel en priorité au professionnel que l'on connaît ou que la famille ou le voisinage peuvent conseiller
- faire appel à son assurance habitation, certaines d'entre elles comportant une assistance fournissant aux assurés de coordonnées de professionnels
- faire attention à l'annuaire et à internet, beaucoup de sociétés possédant un numéro de téléphone dans le département mais étant localisées ailleurs (voire à l'étranger)
- faire établir un devis détaillé (coût horaire, prix des pièces changées) avant la réparation suite au diagnostic, et le lire attentivement
- ne pas accepter le devis si celui-ci paraît trop élevé ; seul le déplacement est dû dans ce cas
- refuser tout paiement en espèces, par chèque sans que soit inscrit le nom du bénéficiaire, ou par le biais de formulaires de crédit à la consommation.

Les sièges des entreprises frauduleuses sont-ils dans le département ou même en France ?

Ils sont situés sur tout le territoire français, voire à l'étranger, et disposent d'établissements secondaires disséminés également sur tout le territoire.

Quels sont les moyens de recours qu'ont les victimes ?

Ils peuvent porter plainte auprès des services de police ou de gendarmerie dont dépend leur domicile, et/ou saisir la DDPP.

Si le paiement a été effectué en liquide, la probabilité de récupérer l'argent est mince.

Si le paiement a été fait par chèque ou carte bancaire, il est possible de faire opposition dès lors qu'une plainte a été déposée.

Existe-t-il des centrales d'appel fiables permettant de répondre aux situations d'urgence telles que celles que vous avez décrites ?

Les mutuelles ou les compagnies d'assurance des consommateurs

Quelle est l'ampleur du phénomène ?

Il s'agit malheureusement d'un phénomène croissant.

Que font les services de l'État pour lutter contre ce phénomène ?

Une information des consommateurs, et des contrôles dès que des comportements illicites sont portés à leur connaissance.

Pourquoi n'arrive-t-on pas à endiguer le phénomène ?

Les sociétés de dépannage se créent très facilement, parfois sous la forme d'auto-entreprises.

Il s'agit d'un secteur fluide, où les sociétés peuvent apparaître facilement au nom de la liberté d'entreprendre et de la création d'emplois, et disparaître tout aussi facilement.

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