



DÉPANNAGE A DOMICILE

Le dépannage à domicile (travaux de chauffage, de plomberie, de vitrerie ou de serrurerie) est généralement à l'origine de problèmes pour les consommateurs. Souvent, il s'agit de trouver un dépanneur dans l'urgence et les professionnels indécents peuvent abuser de la situation de détresse dans laquelle se trouve le consommateur. Il faut toujours être vigilant, bien s'assurer que l'urgence est réelle et savoir que des obligations d'information s'imposent aux professionnels.

Afin d'éviter tout problème, avant de contracter avec un professionnel, lisez d'abord cette fiche et ces conseils pratiques. En effet, le secteur du dépannage à domicile enregistre des pratiques commerciales déloyales voire agressives générées par un certain nombre de professionnels indécents qui souvent méconnaissent la réglementation applicable à ce secteur.

La loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation encadre désormais plus strictement les publicités émanant des dépanneurs-réparateurs qui interviennent à domicile. De plus, elle s'applique aux contrats conclus hors établissement proposés par les professionnels du dépannage à domicile en élargissant l'étendue des informations précontractuelles à fournir au consommateur et en modifiant les conditions d'exercice du droit de rétractation du consommateur.

Le secteur du dépannage à domicile regroupe diverses prestations

Le dépannage à domicile regroupe un ensemble d'activités concernant le bâtiment et l'équipement de la maison.

- Dans le secteur du bâtiment, plusieurs secteurs sont concernés : la maçonnerie, la fumisterie et le génie climatique (à l'exception des opérations exécutées dans le cadre de contrats relatifs à l'exploitation de chauffage et de climatisation), le ramonage, l'isolation, la menuiserie, la serrurerie, les travaux de couverture, la plomberie, l'installation sanitaire, l'étanchéité, la plâtrerie, la peinture, la vitrerie, la miroiterie, le revêtement de murs et de sols en tous matériaux et l'installation électrique.

Différentes prestations vous sont proposées : le dépannage, la réparation, l'entretien, le remplacement et l'adjonction de pièces consécutives à la mise en œuvre de travaux.

- Dans le secteur de l'équipement de la maison, le dépannage concerne : l'équipement électrique, électronique, informatique, radioélectrique, électroménager (petit électroménager et gros électroménager), les alarmes, les antennes paraboliques, l'outillage électrique de jardin, les instruments de musique à alimentation basse tension.

Les opérations de dépannage portent sur des équipements électriques, électroniques et électroménagers et de télévision, ainsi qu'aux opérations courantes de raccordement d'un appareil ménager.

En revanche, les travaux de raccordement à un réseau public effectués par un concessionnaire de service public ou sous sa responsabilité et qui font l'objet d'une tarification publique ne sont pas soumis aux dispositions de l'arrêté 2 mars 1990 relatif à la publicité des prix des prestations de dépannage, de réparation et d'entretien dans le secteur du bâtiment et de l'équipement de la maison.

Des obligations d'information doivent impérativement être respectées par le professionnel

Les professionnels qui font des travaux à votre domicile sont soumis à des règles d'information. Ces informations diffèrent selon que le contrat est conclu en établissement ou hors établissement.

1- Les informations transmises lorsque le contrat est conclu chez le professionnel

Le prix des prestations doit être communiqué à l'avance par écrit

Lorsque l'entreprise reçoit la clientèle dans ses locaux, le prix des différentes prestations doit faire l'objet d'un affichage visible et lisible à l'intérieur de ces locaux de l'endroit où se tient la clientèle. Lorsque ce local dispose d'un accès indépendant à partir de la voie publique, ou d'une vitrine, ces mêmes informations doivent être affichées de façon visible et lisible de l'extérieur.

Lors de l'intervention, le professionnel est tenu de vous communiquer, préalablement à la réalisation de tous travaux, un devis détaillé contenant les informations suivantes :

- la date de rédaction ;
- le nom et l'adresse de l'entreprise ;
- le nom du client ;
- le lieu d'exécution de l'opération ;
- la nature exacte des réparations à effectuer ;
- le décompte détaillé, en quantité et en prix, de chaque prestation et produit nécessaire à l'opération prévue : dénomination, prix unitaire et désignation de l'unité à laquelle il s'applique (notamment l'heure de main d'œuvre, le mètre linéaire ou le mètre carré) et la quantité prévue ;
- le cas échéant, les frais de déplacement ;
- la somme globale à payer hors taxes et toutes taxes comprises, en précisant le taux de T.V.A. ;
- la durée de validité de l'offre ;
- l'indication du caractère payant ou gratuit du devis.

2- Les informations précontractuelles transmises au consommateur lorsque le contrat est conclu hors établissement¹

Le professionnel fournit au consommateur sur papier ou sur un autre support durable si le consommateur l'accepte, les informations suivantes :

- la date de rédaction ;
- le nom et l'adresse de l'entreprise ;
- le nom du client ;
- le lieu d'exécution de l'opération ;
- la nature exacte des réparations à effectuer ;
- le décompte détaillé, en quantité et en prix, de chaque prestation et produit nécessaire à l'opération prévue : dénomination, prix unitaire et désignation de l'unité à laquelle il s'applique (notamment l'heure de main d'œuvre, le mètre linéaire ou le mètre carré) et la quantité prévue ;
- le cas échéant, les frais de déplacement ;
- la somme globale à payer hors taxes et toutes taxes comprises, en précisant le taux de T.V.A. ;
- la durée de validité de l'offre ;
- l'indication du caractère payant ou gratuit du devis ;
- existence et modalités d'exercice du droit de rétractation².

Attention

Il est important de demander à l'entreprise le prix des pièces qui seront remplacées pour éviter d'éventuelles surprises.

¹ Contrat conclu hors établissement : contrat conclu au domicile du consommateur

² Attention le consommateur ne bénéficie pas du droit de rétractation de 14 jours pour les travaux d'entretien ou de réparation envisagés en urgence ou à son domicile et expressément sollicités par lui dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence

Une fois le contrat conclu, le professionnel doit remettre un exemplaire du contrat au consommateur sur papier signé par les parties ou avec accord du consommateur sur support durable. Ce contrat doit être accompagné du formulaire type de rétractation et comprendre sous peine de nullité les informations du L. 111-1 et L. 111-2 du Code de la consommation.

Toutefois, lorsque les travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence, vous ne disposez pas, exceptionnellement du droit de rétractation de 14 jours habituellement appliqué en cas de contrats conclus hors établissement commercial.

L'exemption du droit de rétractation ne porte que sur les seuls travaux liés à la réparation d'urgence et pas sur d'autres éléments fournis ou installés à cette occasion par le professionnel. Ainsi, à l'occasion de travaux de dépannage d'urgence, le remplacement ou l'installation de matériel sans rapport avec la panne ou allant au-delà de ce qui est nécessaire pour la stricte réparation n'entre pas dans le champ des exceptions au droit de rétractation prévu.

On entend par urgence absolue, la nécessité de faire cesser un danger pour la sécurité des personnes ou l'intégrité des locaux.

3- La publicité relative au dépannage à domicile

Toute publicité écrite, permettant une commande à distance au sens de l'article 14 de l'arrêté du 3 décembre 1987 relatif à l'information du consommateur sur les prix est encadrée, à l'exception des annuaires, doit comporter les mentions suivantes :

- le nom, la raison sociale et l'adresse de l'entreprise ;
- son numéro d'inscription au registre du commerce ou au répertoire des métiers ;
- les taux horaires de main-d'œuvre toutes taxes comprises pratiqués pour chaque catégorie de prestation concernée ou les prix unitaires, quelles que soient les unités ;
- les frais de déplacement, lorsque les entreprises se rendent au domicile du consommateur ;
- le caractère payant ou non du devis ;
- le cas échéant, toute autre condition de rémunération.

L'article L. 731-1 du Code de la propriété intellectuelle interdit dans toute publication ou communication commerciale, l'utilisation de l'image, les coordonnées, la caution ou toute autre référence d'un service public. Il assortit cette obligation, sans l'autorisation préalable de ce dernier, d'une sanction administrative pouvant s'élever jusqu'à 100 000 euros.

Un manquement à ces dispositions est passible d'une amende de 100 000 euros.

Conseil

- 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.

4 - La délivrance de note ("facture")

Pour toutes les prestations d'un montant supérieur à 25 euros TTC, la facture est obligatoire, le professionnel est tenu de vous remettre un document sur lequel apparaissent :

- les coordonnées du prestataire ;
- la date de rédaction de la note ;
- les dates et lieu d'exécution de la prestation ;
- le décompte détaillé, en quantité et en prix, de chaque prestation et produit fourni ou vendu (ex : taux horaire et nombre d'heures travaillées) ;
- la somme totale à payer hors taxes et toutes taxes comprises ;
- le nom du client, sauf opposition de celui-ci.

La note doit être délivrée dès que la prestation a été rendue, et en tout état de cause avant le paiement du prix.

À votre demande, une note doit vous être remise pour les prestations dont le montant est inférieur à 25 € TTC (cf. dispositions de l'arrêté n° 83-50 A du 3 octobre 1983 modifié).

Conseil

Pour toute prestation allant au-delà de 25 euros TTC, exigez une facture avant de verser la moindre somme au professionnel. N'hésitez pas à demander au professionnel une facture pour les prestations inférieures à 25 euros.

Important : à noter pour les pièces remplacées

Le client a le droit de conserver les pièces ou appareils remplacés. Au cas où il refuse de les garder, le prestataire doit lui faire signer une décharge.

Attention aux professionnels indéclicats

• Si le réparateur que vous avez fait venir chez vous propose de réaliser des prestations en sus de celles dont vous lui avez passé commande, les articles L. 121-21 et suivants du Code de la consommation disposent que vous bénéficiez d'une faculté de résiliation de 14 jours à compter de la conclusion du contrat. Par ailleurs, dans ce cas précis, il est fait interdiction au professionnel de recevoir le moindre paiement ou la moindre contrepartie pendant un délai de 7 jours à compter de la conclusion du contrat.

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.

• Si le professionnel profite d'une situation d'urgence et abuse de la vulnérabilité du client (grand-âge, ignorance), il y a abus de faiblesse, délit réprimé lourdement par la loi (amende délictuelle de 375 000 euros, assortie éventuellement d'une peine d'emprisonnement).

Conseil

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.

Conseils pratiques généraux

Un consommateur préparé et averti en vaut deux : il est conseillé de se constituer une liste d'artisans fiables pour éviter les erreurs que peut générer le besoin de faire réaliser des réparations en situation d'urgence.

Dans tous les cas, prenez le temps de contacter plusieurs professionnels ou artisans (par exemple trois) pour faire le bon choix, faire jouer la concurrence et comparer les informations précontractuelles (parfois disponibles sur les sites internet) avant de conclure un contrat à son domicile. Cette précaution évite de faire appel dans l'urgence à la première entreprise référencée dans l'annuaire téléphonique ou indiquée sur une carte publicitaire trouvée dans la boîte à lettres.

Si la panne ou la réparation ne présente pas un caractère d'urgence, il est conseillé de consulter en outre la fiche « travaux à domicile », de faire établir au moins trois devis puis de comparer ces devis et de lister les différentes obligations des professionnels (remise d'un devis, établissement d'un ordre de réparation, etc.).

Textes applicables

Arrêté du 3 décembre 1987- article 14 relatif à l'information du consommateur sur les prix

Arrêté du 2 mars 1990 relatif à la publicité des prix des prestations de dépannage, de réparation et d'entretien dans le secteur du bâtiment et de l'équipement de la maison

L'arrêté du 15/07/2010 modifiant l'arrêté n°83-50/A du 3 octobre 1983 relatif à la publicité des prix de tous les services

Code de la consommation (contrats conclus hors établissement, abus de faiblesse, pratiques commerciales agressives)

Code de la propriété intellectuelle (Articles L. 731-1 et suivants)

Les éléments ci-dessus sont donnés à titre d'information. Ils ne sont pas forcément exhaustifs et ne sauraient se substituer à la réglementation applicable.

Pour tout renseignement complémentaire, reportez-vous aux textes applicables ou rapprochez-vous de la direction départementale de la protection des populations (DDPP) ou de la direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations (DDCSPP) de votre département.

Actualisée en septembre 2016