



*Communiqué de presse
Paris, le 29 septembre 2016*

Lutte contre les abus dans le dépannage à domicile Lancement de la campagne francilienne de mise en garde des consommateurs

Porte claquée ou clés perdues, canalisation bouchée, panne électrique, vitre brisée... : attention aux arnaques. Martine Pinville, secrétaire d'État chargée du Commerce, de l'Artisanat, de la Consommation et de l'Économie sociale et solidaire a lancé mardi 27 septembre, la campagne nationale de prévention et d'information pour les consommateurs sur le dépannage à domicile (travaux de chauffage, de plomberie, de vitrerie ou de serrurerie).

« Cette campagne est l'une des nombreuses actions menées par les services de l'État pour lutter contre les fraudes et pour protéger nos concitoyens de ces arnaques qui sont encore trop nombreuses même si leur nombre a diminué de presque 30 % depuis 2008 » a souligné Jean-François Carencio, préfet de la région d'Île-de-France, préfet de Paris.

Le dépannage, un secteur qui connaît de nombreux abus

L'activité de dépannage à domicile est généralement source d'un grand nombre de problèmes préjudiciables pour les consommateurs, ainsi en 2015, **plus de 1 000 plaintes de consommateurs ont été enregistrées en Île-de-France**. De même, sur les 340 contrôles réalisés en Île-de-France, sur le secteur du dépannage à domicile, les services de l'État ont dressé 47 procès-verbaux, 10 injonctions, et 48 avertissements.

Les entreprises indécates pullulent dans ce secteur. Elles inondent les boîtes aux lettres de prospectus à l'aspect officiel pour mieux tromper le consommateur. Jouant sur l'urgence, les entreprises fournissent rarement des devis, effectuent souvent des travaux non nécessaires, facturent au prix fort leurs interventions et n'hésitent pas à jouer l'intimidation si le client rechigne à payer.

Une campagne pour lutter contre ces abus

La Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) et la Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (Direccte) Île-de-France ont donc décidé de lancer une campagne régionale de communication afin de mettre en garde les consommateurs franciliens contre les escroqueries liées au dépannage à domicile.

Un dépliant et une affiche appellent le consommateur à être vigilant et lui fournissent dix conseils pratiques : ne pas appeler les numéros figurant sur les prospectus distribués dans les boîtes aux lettres mais contacter son assureur ou ses proches pour obtenir les coordonnées d'un artisan qualifié, exiger un devis, se limiter aux travaux d'urgence ...

Les documents sont téléchargeables sur www.idf.direccte.gouv.fr et personnalisables pour les organismes ou collectivités souhaitant les imprimer pour les diffuser.

Contact presse



Préfecture de Paris et d'Île-de-France
01 82 52 40 25 / pref-communication@paris.gouv.fr
Twitter : https://twitter.com/prefet75_IDF
Google + : <https://plus.google.com/+IledefranceGouvFrParis>