

# DOSSIER DE PRESSE

## FAITES-VOUS DÉPANNER **PAS ARNAQUER**



**CAMPAGNE DE MISE EN GARDE DES CONSOMMATEURS  
CONTRE LES ABUS DANS LE DEPANNAGE A DOMICILE**

## Sommaire

|   |      |
|---|------|
| Communiqué de presse .....  | p.3  |
| Des dépanneurs peu scrupuleux.....  | p.4  |
| Plus de 1 000 plaintes en 2016.....                                       | p.5  |
| Une priorité pour la DGCCRF et la Direccte d'IDF.....                     | p.6  |
| Une campagne de communication pour mettre en garde les consommateurs..... | p.7  |
| Les acteurs de la campagne.....   | p.9  |
| Les supports.....   | p.10 |

### **Communiqué : Une campagne contre les arnaques au dépannage à domicile**

Porte claquée ou clefs perdues, canalisation bouchée, panne électrique, vitre brisée... Attention aux arnaques. La DGCCRF et la Direccte Ile-de-France lancent, avec le relais des préfetures, une campagne de communication afin de mettre en garde les consommateurs franciliens contre les escroqueries liées au dépannage à domicile.

Les entreprises indélicates pullulent dans ce secteur. Elles inondent les boites aux lettres de prospectus à l'aspect officiel et se débrouillent pour être référencés sur le web pour mieux tromper le consommateur. Jouant sur l'urgence, les entreprises fournissent rarement de 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.

#### **Conseils pratiques**

Un dépliant et une affiche ont été réalisés pour appeler le consommateur à la vigilance et lui fournir 10 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 ...

#### **Une large diffusion**

Afin de toucher une forte audience, une large diffusion de la campagne a été programmée :

- une vaste opération de distribution est prévue dans une quarantaine de gares et stations de métro franciliennes le 28 septembre 2017 ;
- 3 000 affiches et 60 000 flyers seront diffusés via les préfetures, les mairies et les unités départementales de la Direccte ;
- la campagne sera reprise sous forme d'insertion dans la presse ainsi que dans les magazines édités par les mairies et les collectivités ;
- les associations de consommateurs et de locataires et les bailleurs sociaux relayeront cette campagne.

Les documents sont téléchargeables sur [www.idf.direccte.gouv.fr](http://www.idf.direccte.gouv.fr) et personnalisables pour les organismes ou collectivités souhaitant les imprimer pour les diffuser.

#### **Contact presse**

**Service Communication Direccte**

**Ile-de-France Direction régionale des entreprises, de la concurrence,  
de la consommation, du travail et de l'emploi**

**Tél. 01 70 96 14 60**

### Des dépanneurs peu scrupuleux

Porte claquée ou clés perdues, fuite de robinet, toilettes bouchées, vitre cassée, panne de chauffe-eau, etc. Le secteur du dépannage à domicile subit les pratiques douteuses d'entreprises qui facturent au prix fort leurs interventions et trompent le consommateur.

#### Des arnaques nombreuses

L'imagination de ces dépanneurs peu scrupuleux est sans limite quand il s'agit de faire payer le consommateur, d'autant que celui-ci est souvent désemparé face à l'urgence :

- **absence de remise de devis** avant l'exécution des travaux ou devis antidatés ;
- **absence d'information** sur les délais de rétractation ;
- **encaissement des acomptes** et réalisation immédiate des travaux en cas de remplacement d'équipements ;
- **dégradation volontaire** de matériel ou d'équipements pour surenchérir le coût de la réparation, rendre celle-ci impossible ou urgente ;
- **tromperie** sur les travaux réalisés ;
- **remplacement complet d'équipements** quand la réparation ne nécessite que le changement d'une pièce ou sous prétexte que celle-ci n'est plus disponible ;
- **mensonge** quant à un remboursement par l'assurance, le syndic ou le propriétaire ;
- **surfacturation** ou facturation de travaux non réalisées ou de pièces non fournies ; facture sans commune mesure avec les travaux réalisés sous prétexte d'intervention urgente, nocturne ou dominicale ;
- **intimidation et menace verbale voire physique** du consommateur pour qu'il règle sans délais les factures ;
- **double encaissement** en simulant l'échec d'une transaction par carte bleue pour exiger en plus un chèque ou un paiement en liquide ;
- **usurpation d'identité...**

### Ile-de-France : plus de 1 000 plaintes en 2016

#### Des sociétés aux pratiques frauduleuses

Ces sociétés indélicates emploient souvent une main d'oeuvre pas ou peu qualifiée, qui tourne beaucoup et n'est pas toujours déclarée, ou travaillent avec des autoentrepreneurs qui interviennent en sous-traitance. Organisées en réseaux, elles disparaissent aussi vite qu'elles sont créées ou déménagent pour échapper aux poursuites.

#### Une publicité agressive

Les sociétés concernées font une publicité importante et agressive. Elles achètent du référencement sur internet pour apparaître en tête des résultats des moteurs de recherche, s'offrent des espaces publicitaires dans les guides pratiques ou les annuaires professionnels, distribuent très régulièrement des cartes, des prospectus ou des calendriers avec leurs coordonnées dans les boîtes aux lettres. Leurs documents publicitaires ont l'apparence de publications officielles : elles utilisent le bleu blanc rouge, font référence à la mairie ou comportent de faux logos pour mieux induire le consommateur en erreur.

**Le phénomène tend à augmenter, notamment dans les grandes villes. Ainsi, en 2016, les directions départementales de la protection des populations (DDPP) d'Ile-de-France ont reçu plus d'un millier de plaintes de personnes victimes de ces pratiques frauduleuses.**

## Une priorité pour la DGCCRF et la Direccte d'IDF

### Les contrôles et les renforcements de la législation

La DGCCRF a fait de ce secteur d'activité une de ses priorités en matière de contrôle et les DDPP de la région d'Ile-de-France ont multiplié les actions de contrôles.

### Nombre de contrôles et taux d'anomalie constatés sur le dépannage à domicile

|      | Nombre d'entreprises contrôlées | Nombre de contrôles réalisés<br>(certaines entreprises peuvent être visitées plusieurs fois) | Taux de manquement ou d'infraction à la réglementation constaté |
|------|---------------------------------|--|---|
| 2012 | 370                             | 525  | 46,49 %   |
| 2013 | 276                             | 455  | 54,99 %   |
| 2014 | 204                             | 307  | 63,24 %   |
| 2015 | 202                             | 340  | 51,49 %   |
| 2016 | 219                             | 343  | 48,40 %   |

Les 343 contrôles réalisés en Ile-de-France, en 2016, sur le secteur du dépannage à domicile ont donné lieu à 81 procès-verbaux, 11 injonctions, et 32 avertissements. Par ailleurs, les services d'enquête ont effectué des signalements aux Parquets concernant des faits de délinquance de droit commun. Les problèmes constatés sont en effet dans certains cas particulièrement graves : agressions physiques, abus de faiblesse ou d'ignorance, pratiques commerciales agressives, doubles encaissements, usurpations d'identité, etc.

Par ailleurs la loi consommation de 2014 permet désormais de sanctionner les entreprises se référant abusivement à une mairie ou un service public dans sa communication.

La lutte contre ces pratiques frauduleuses mobilise fortement les DDPP franciliennes et leurs agents, tant pour instruire les plaintes, que pour mener les enquêtes et engager des poursuites.

### L'indispensable vigilance des consommateurs

Parallèlement aux actions de contrôle, qui vont se poursuivre et s'intensifier, la DGCCRF et la Direccte d'Ile-de-France, avec le concours des DDPP et des préfetures, mènent une campagne d'information afin de mettre en garde les consommateurs sur les arnaques au dépannage à domicile et de leur rappeler une série de conseils.

### Une campagne de communication pour mettre en garde les consommateurs

#### 10 conseils pratiques au coeur de la campagne

1- **Attention aux prospectus d'aspect « officiel »** déposés dans les entrées d'immeubles ou chez certains commerçants ; n'utilisez pas ces numéros de téléphone.

2 - **Anticipez et élaborer vous-même votre liste de numéros d'urgence.**

3 - **Privilégiez le recours à des professionnels recommandés par vos proches**, par les fédérations professionnelles ou préalablement identifiés.

4 - **N'acceptez pas des réparations au motif qu'elles seront prises en charge par votre assureur.**

5 - **N'acceptez que les travaux d'urgence**, les prestations supplémentaires pourront être effectuées plus tard.

6 - Avant toute intervention, demandez à consulter les tarifs et **exigez un devis détaillé et écrit** ; ne signez aucun devis qui vous paraisse démesuré.

7 - Si le devis est trop élevé ou s'il n'est pas clair, ne donnez pas suite et **contactez un autre prestataire.**

8 - **Conservez les pièces remplacées** ou annoncées comme défectueuses.

9 - **Déposez un double de vos clés chez une personne de confiance** : gardien, proches.

10 - Porte claquée à minuit ? **Une nuit d'hôtel peut être la solution la moins onéreuse.**

### **Une campagne de communication pour mettre en garde les consommateurs**

La campagne s'appuie sur les préfetures, les mairies, les collectivités locales, les associations de consommateurs, les bailleurs sociaux pour relayer le message afin qu'il soit diffusé le plus largement possible auprès des franciliens.

#### **Un kit de communication**

Un kit de communication a été conçu par la DGCCRF. Il comprend une affiche, un flyer, un dépliant ainsi que des insertions pour les journaux. Ils appellent le consommateur à la vigilance, lui fournissent 10 conseils pratiques pour ne pas être victime d'arnaque et lui indiquent les démarches à entreprendre en cas de litige avec une société.

Les différents outils sont personnalisables et téléchargeables sur le site internet de la Direccte IDF [idf.direccte.gouv.fr](http://idf.direccte.gouv.fr) notamment pour les collectivités ou associations de consommateurs qui souhaitent les imprimer pour les diffuser dans leurs lieux d'accueil du public par le biais de leurs publications.

Le kit de communication sera adressé à toutes les collectivités franciliennes via les préfetures afin qu'elles reprennent l'information dans leurs journaux ou magazine qui bénéficient d'une forte audience.

#### **Une large diffusion de la campagne**

40 000 flyer seront distribués dans les 40 gares et stations de métro de Paris et de la petite couronne les plus fréquentées. Parallèlement à cette opération, 60 000 flyer et 3 000 affiches seront envoyés aux préfetures et mairies à l'attention de leurs visiteurs.

#### **Des achats d'espace dans la presse quotidienne**

En complément, et afin de toucher une large audience, la Direccte a prévu de publier des insertions dans la presse régionale.

Enfin les collectivités, les assurances, les associations de consommateurs, les bailleurs sociaux et les associations des locataires ont été sollicités pour relayer cette campagne.

### Les acteurs de la campagne

#### Les acteurs de la campagne

**La Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (Direccte)** d'Ile-de-France est une administration déconcentrée de l'État, placée sous l'autorité du préfet de région (sauf pour l'inspection du travail). Elle relève du ministère du Travail, de l'Emploi, de la Formation professionnelle et du Dialogue social, ainsi que du ministère de l'Économie et des Finances.

Elle veille notamment au respect des règles de concurrence et à la loyauté des relations commerciales et pilote, au niveau régional, les politiques et actions de protection des consommateurs.

**La Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF)** contribue à l'efficacité économique. Elle assure notamment la protection des consommateurs en fixant et faisant respecter les règles relatives à l'information des consommateurs et à la loyauté des transactions en détectant et sanctionnant les pratiques commerciales illicites et en vérifiant la bonne application des règles de publicité.

**Les Directions départementales de la protection des populations (DDPP)** sont des services interministériels déconcentrés de l'État placés sous l'autorité du préfet de département, notamment dans le domaine de la protection des consommateurs.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2010, elles ont fusionné en leur sein plusieurs directions préexistantes, notamment les directions départementales des services vétérinaires (DDSV) et les directions départementales de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF).

## Les supports - l'insertion pour les journaux et magazines Format 210/297 et 205/130



### FAITES-VOUS DÉPANNER PAS ARNAQUER

#### 10 CONSEILS PRATIQUES



**1**  
Attention aux prospectus d'aspect « officiel » déposés dans les entrées d'immeubles ou chez certains commerçants; n'utilisez pas ces numéros de téléphone.

**2**  
Anticipez et élaborez vous-même votre liste de numéros d'urgence.

**3**  
Privilégiez le recours à des professionnels recommandés par vos proches, par les fédérations professionnelles ou préalablement identifiés.

**DGCCRFR**  
**@dgccrf**  
[www.economie.gouv.fr/dgccrf](http://www.economie.gouv.fr/dgccrf)

**4**  
N'acceptez pas des réparations au motif qu'elles seront prises en charge par votre assureur.

**5**  
N'acceptez que les travaux d'urgence, les prestations supplémentaires pourront être effectuées plus tard.

**6**  
Avant toute intervention, demandez à consulter les tarifs et exigez un devis détaillé et écrit; ne signez aucun devis qui vous paraisse démesuré.



**7**  
Si le devis est trop élevé ou s'il n'est pas clair, ne donnez pas suite et contactez un autre prestataire.

**8**  
Conservez les pièces remplacées ou annoncées comme défectueuses.

**9**  
Déposez un double de vos clés chez une personne de confiance: gardien, proches.

**10**  
Porte claquée à minuit?  
Une nuit d'hôtel peut être la solution la moins onéreuse.



Les supports - l'affiche  
Format 400/600

FAITES-VOUS DÉPANNER  
**PAS ARNAQUER**



PORTE CLAQUÉE ? ÉVIER BOUCHÉ ?  
PANNE D'ÉLECTRICITÉ ?

**10 CONSEILS PRATIQUES**

1 Attention aux prospectus d'aspect « officiel » déposés dans les entrées d'immeubles ou chez certains commerçants ; n'utilisez pas ces numéros de téléphone.

2 Anticipez et élaborez vous-même votre liste de numéros d'urgence.

3 Privilégiez le recours à des professionnels recommandés par vos proches, par les fédérations professionnelles ou préalablement identifiés.

4 N'acceptez pas des réparations au motif qu'elles seront prises en charge par votre assureur.

5 N'acceptez que les travaux d'urgence, les prestations supplémentaires pourront être effectuées plus tard.

6 Avant toute intervention, demandez à consulter les tarifs et exigez un devis détaillé et écrit ; ne signez aucun devis qui vous paraisse démesuré.

7 Si le devis est trop élevé ou s'il n'est pas clair, ne donnez pas suite et contactez un autre prestataire.

8 Conservez les pièces remplacées ou annoncées comme défectueuses.

9 Déposez un double de vos clés chez une personne de confiance : gardien, proches.

10 Porte claquée à minuit ? Une nuit d'hôtel peut être la solution la moins onéreuse.



[www.economie.gouv.fr/dgccrf](http://www.economie.gouv.fr/dgccrf)



## Les supports - le dépliant

### FAITES-VOUS DÉPANNER

**PAS ARNAQUER**



PORTE CLAQUÉE? ÉVIER BOUCHÉ?  
PANNE D'ÉLECTRICITÉ?  
CONSEILS PRATIQUES



PRÉFET  
DE LA RÉGION  
D'ÎLE-DE-FRANCE

### AVANT

Soyez vigilants sur les flyers que vous recevez dans vos boîtes aux lettres ; les informations qu'ils contiennent ne sont pas toujours fiables. Constituez-vous une liste d'artisans fiables pour éviter d'appeler, en situation d'urgence, un artisan que vous ne connaissez pas.

Demandez à votre syndic, ou votre assureur, des coordonnées d'artisans ; ils peuvent avoir des accords avec certains professionnels, voire ceux attachés à votre immeuble.

Prenez le temps de mettre en concurrence plusieurs professionnels ou artisans (par exemple trois) ; comparez les tarifs de chacun et n'hésitez pas à demander des précisions sur le prix des interventions (de jour et de nuit).

Avant tout dépannage d'urgence, assurez-vous que l'urgence est réelle. Si 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.

Sachez que vous bénéficiez d'un délai de réflexion pour toute prestation proposée par le professionnel en sus de celles que vous lui avez demandé de réaliser en urgence. Exemple : vous faites appel à un professionnel pour un évier bouché. L'urgence consiste à déboucher l'évier, pas à le remplacer.

Avant toute intervention, demandez à l'entreprise le prix des pièces qui seront remplacées pour éviter d'éventuelles surprises. Des obligations d'informations s'imposent aux professionnels.



Attention aux documents faussement officiels

## Les supports - le dépliant

### PENDANT

Avant que le professionnel ne débute l'exécution de sa prestation, exigez de celui-ci qu'il vous fournisse, par écrit, par courriel ou tout autre support durable, les informations nécessaires à la décision, dont le **détail de l'intervention et le prix**.

**Exigez de celui-ci - avant tous travaux - un contrat écrit, que vous aurez à signer pour accord**, contenant les informations qu'il vient de vous fournir, accompagné d'un bordereau de rétractation (obligation imposée par la loi).

**En cas d'intervention immédiate, veillez à ce que le professionnel vous informe précisément sur vos droits** : vous pourrez toujours vous rétracter, mais vous pourrez le cas échéant être tenu d'indemniser le professionnel pour la partie de la prestation déjà réalisée. Exemple : si pendant le dépannage, vous réalisez que le professionnel va trop loin (remplacement du chauffe-eau pour une fuite), vous pouvez l'interrompre et ne payer que la partie urgente des travaux : la réparation de la fuite.

**Ne laissez pas le professionnel repartir avec les pièces remplacées.**



### APRÈS

**Si vous ne parvenez pas à vous entendre à l'amiable avec le professionnel**, soumettez le litige aux tribunaux civils, afin de demander réparation.

Vérifiez si le contenu de votre contrat d'assurance habitation ne vous propose pas un **conseil juridique gratuit**.

**Pour toute information complémentaire**, rapprochez-vous de la direction départementale de la protection des populations (DDPP), de la direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations (DDCSPP), ou de la Direction des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (DIECCTE) pour l'Outre-Mer.

Vous pouvez aussi demander conseil à une association de consommateurs, ou auprès de l'antenne de l'Agence départementale d'information sur le logement (ADIL).

**Si vous estimez avoir été victime d'une escroquerie**, ou/et d'agressions physiques ou verbales, rapprochez-vous le plus vite possible des services de police ou de gendarmerie pour déposer une plainte. N'hésitez pas à insister, si nécessaire, pour que votre plainte soit enregistrée.



59, bd Vincent Auriol - 75703 Paris CEDEX 13  
[www.economie.gouv.fr/dg.ccrf](http://www.economie.gouv.fr/dg.ccrf)

**Les supports : les bannières web**





Contact presse

**Service Communication Direccte Ile-de-France**  
**Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la**  
**consommation, du travail et de l'emploi**  
**[idf.communication@direccte.gouv.fr](mailto:idf.communication@direccte.gouv.fr)**

**Le kit de communication de la campagne est disponible sur**  
**[www.idf.direccte.gouv.fr](http://www.idf.direccte.gouv.fr)**