

# DOSSIER DE PRESSE

## Campagne de prévention contre les arnaques au dépannage à domicile

FAITES-VOUS DÉPANNER  
**PAS ARNAQUER**



## **SOMMAIRE**

Communiqué de presse .....	p.2
Des dépanneurs peu scrupuleux.....	p.3
Plus de 3 000 plaintes en 2018.....	p.4
Une priorité pour la DGCCRF et la Direccte d'Île- de-France.....	p.5
Une campagne de communication pour mettre en garde les consommateurs.....	p.7
Les acteurs de la campagne.....	p.9
Les supports.....	p.10



*Communiqué de presse  
Paris, le 25 septembre 2019*

## **Arnaques au dépannage à domicile : l'État en Île-de-France lance une vaste campagne de prévention**

**Porte claquée ou clés perdues, canalisation bouchée, panne électrique, vitre brisée ... Attention aux arnaques ! La Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) et la Direccte d'Île-de-France lancent, avec le soutien des préfetures, la campagne de communication « Faites-vous dépanner pas arnaquer », afin de mettre en garde les consommateurs franciliens contre les escroqueries liées au dépannage à domicile.**

Les entreprises indélicates prolifèrent dans ce secteur. Elles inondent les boîtes aux lettres de prospectus à l'aspect officiel et font en sorte d'être référencées 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 refuse de payer.

### **10 conseils pratiques à destination des consommateurs**

Afin d'éviter ces situations, l'État en Île-de-France lance la campagne « Faites-vous dépanner pas arnaquer ».

En fournissant 10 conseils pratiques, la campagne appelle le consommateur à la vigilance : ne pas appeler les numéros figurant sur les prospectus distribués dans les boîtes aux lettres, contacter son assureur ou ses proches pour obtenir les coordonnées d'un artisan qualifié, exiger un devis, en cas de doute contacter un autre prestataire, se limiter aux travaux d'urgence, conserver les pièces remplacées, déposer un double de clés chez une personne de confiance, opter pour une nuit d'hôtel si l'intervention nocturne est trop onéreuse.

### **Une large diffusion prévue pour l'information du plus grand nombre**

Afin de sensibiliser le grand public, une large diffusion de la campagne est programmée avec notamment :

- une vaste opération de distribution de flyers dans plusieurs dizaines de gares et stations de métro franciliennes, le 26 septembre 2019 ;
- la transmission pour relais de près d'un millier d'affiches et 60 000 flyers aux partenaires institutionnels (préfetures, ADIL, associations de consommateurs, syndicats, assureurs, bailleurs sociaux, communes...);
- des encarts publicitaires dans la presse ;


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

### **Contacts presse**

#### **Direccte Île-de-France**

Direction régionale des entreprises, de la concurrence,  
de la consommation, du travail et de l'emploi  
[idf.communication@directe.gouv.fr](mailto:idf.communication@directe.gouv.fr)

#### **Préfecture de Paris et d'Île-de-France**

01 82 52 40 25 / [pref-communication@paris.gouv.fr](mailto:pref-communication@paris.gouv.fr)  
<http://www.prefectures-regions.gouv.fr/ile-de-france>  
 [@Prefet75\\_IDF](https://twitter.com/Prefet75_IDF)

## 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

Le consommateur, souvent désarmé face à l'urgence, est souvent la proie idéale de ces dépanneurs peu scrupuleux. Leurs techniques pour faire payer le consommateur sont multiples :

- **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 réalisés 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 ...**

# Île-de-France : plus de 3 000 plaintes en 2018

## Des sociétés aux pratiques frauduleuses

Ces sociétés indélicates emploient souvent une main d'œuvre pas ou peu qualifiée dont l'activité 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 2018, les directions départementales de la protection des populations (DDPP) d'Île-de-France ont reçu plus de 3000 plaintes de personnes victimes de ces pratiques frauduleuses. 1670 plaintes ont été quantifiées rien qu'à Paris.

# Une priorité pour la DGCCRF et la Direccte d'Ile-de-France

## Les contrôles et les renforcements de la législation

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

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

Année	Nombre d'entreprises contrôlées	Nombre de contrôles réalisés (certaines entreprises peuvent être visitées plusieurs fois)	Taux de manquement ou d'infraction à la réglementation constaté
2013	276	455	55 %
2014	204	307	63 %
2015	202	340	51 %
2016	219	343	48 %
2017	260	420	41 %
2018	185	340	55 %

Les 340 contrôles réalisés en Ile-de-France, en 2018, sur le secteur du dépannage à domicile ont donné lieu à 51 procès-verbaux, 12 injonctions, et 47 avertissements. S'ajoutent à cela 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.

Depuis 2014, les entreprises se référant abusivement à une mairie ou un service public dans leur communication peuvent être sanctionnées.



© Phovoir

## **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 préfectures, 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 pour éviter d'être abusés.

# 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.

## 10 conseils pratiques au cœur 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.



## **Un kit de communication**

Un kit de communication a été conçu par la DGCCRF. Il comprend une affiche, un prospectus ainsi que des insertions pour les journaux où le consommateur est appelé à la vigilance. Ces supports d'information lui fournissent 10 conseils pratiques pour ne pas être victime d'arnaque et 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 d'Ile-de-France. Les collectivités ou associations de consommateurs peuvent ainsi les imprimer pour les diffuser dans leurs lieux d'accueil du public ou les insérer dans leurs propres 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 magazines qui bénéficient d'une forte audience.

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

Plus de 40 000 flyers seront distribués dans les 35 gares et stations de métro de Paris et de la petite couronne les plus fréquentées. Parallèlement à cette opération, les prospectus et les affiches de la campagne seront envoyés aux préfetures, aux mairies, aux Maisons de la Justice et du Droit, aux Agences Départementales d'Information sur le Logement ainsi qu'à plusieurs associations de consommateurs.

## **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

**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. Elle relève du ministère du Travail 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 et qui interviennent notamment dans le domaine de la protection des consommateurs.



# Les supports

## L'affiche

## 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.

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

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

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

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

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

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

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

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

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



PROJET  
DE LA RÉGION  
D'ÎLE-DE-FRANCE

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



DGCCRF  
Direction générale de la concurrence,  
de la consommation et de la répression  
des fraudes  
DGCCRF  
@dgcrf

## Le prospectus

# FAITES-VOUS DÉPANNER PAS ARNAQUER



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

 PRÉFET DE LA RÉGION ÎLE-DE-FRANCE

### 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.

 Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes

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

 DGCCRF  
 @dgccrf

DGCCRF - août 2019 / © design graphique / illustration: Studio Graphique SIRCOM / Impression: Imprimerie de Compiegne / Ne pas jeter sur la voie publique

## L'insertion presse



# 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.
- 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.

 PRÉFET DE LA RÉGION ÎLE-DE-FRANCE

 Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes

 DGCCRF  
 @dgccrf

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

DGCCRF - Direction DPF - septembre 2019 / © design graphique / illustration: Studio Graphique SIRCOM

## **Contact presse**

Service Communication Direccte Île-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)

Préfecture de Paris et d'Île-de-France  
01 82 52 40 25 / [pref-communication@paris.gouv.fr](mailto:pref-communication@paris.gouv.fr)  
<http://www.prefectures-regions.gouv.fr/ile-de-france>

 [@Prefet75 IDF](https://twitter.com/Prefet75_IDF)