



Guide du consommateur avisé

*Faites les meilleurs choix
Décryptez pièges et arnaques
Réussissez tous vos achats*



Dépannage à domicile : déjouer les arnaques

Une fuite d'eau, un trousseau de clés oublié à l'intérieur, une vitre brisée... On a tous un jour besoin d'un dépannage express. Mais prudence : urgence rime trop souvent avec outrance.

Des méthodes très au point

Tout le monde connaît au moins une histoire de serrure remplacée au tarif de la porte blindée haut de gamme, de fuite d'eau colmatée au prix d'un chauffe-eau dernier cri. Les situations d'urgence sont chaque année le terreau de milliers d'arnaques en tout genre, les filous profitant sans le moindre scrupule de la panique du client pour contourner la loi et faire de l'or. Sachant que les recours sont difficiles (voir encadré « C'est malin ! », p. 358), mieux vaut prévenir que guérir.

EN PRATIQUE

Anticipez le « coup dur »

Pour n'être pas (trop) pris au dépourvu, mieux vaut prévoir...

- Repérez le robinet de fermeture d'arrivée d'eau du logement, voire de l'immeuble (vérifiez régulièrement qu'il n'est pas grippé), à quel espace précis correspond chacun des fusibles du tableau électrique (ayez une lampe de poche à proximité), etc.
- Laissez un double de vos clés à un voisin de confiance (cela dit, si les vôtres sont restées dans la serrure, cela ne résoudra pas votre problème...).
- Enregistrez les numéros d'artisans fiables dans le répertoire de votre téléphone mobile : quand vous faites appel à un électricien, un plombier, un serrurier qui vous satisfait, demandez-lui s'il peut vous laisser son numéro de portable, s'il intervient le week-end et à quel prix, ou s'il vous recommande un correspondant à lui, par exemple. Pensez aussi à interroger des proches sur leurs éventuelles bonnes adresses. Enfin, vous pouvez contacter la Capeb de votre département, dont les adhérents sont tous des artisans (voir p. 354). ●



Objectif numéro un : être appelé

Pour être en mesure de vous extorquer une somme exorbitante, un dépanneur malhonnête doit se trouver sur place. Pour y être, il faut que vous l'ayez appelé. Et vous l'avez fait pour trois raisons possibles : ou il vous inspirait confiance, ou il était le premier sur la liste, ou vous aviez son numéro sous la main...

- ▶ « **Les artisans compagnons** », « Les ateliers Truc », « Machin Père et fils »... Autant d'appellations qui fleurent bon l'artisanat et la tradition, mais peuvent être le fait de sociétés n'ayant rien d'artisanal ni de traditionnel. Défiiez-vous aussi des pseudo-cautions ronflantes, telle l'Association française de défense des consommateurs européens (AFDCE), qui n'est pas le moins du monde une association et surtout pas de défense des consommateurs, mais un réseau d'entreprises peu ou prou véreuses.
- ▶ **Pire**, sous différentes enseignes se cache parfois une seule et même société qui multiplie les identités afin d'accroître d'autant ses probabilités

de référencement sur les Pages jaunes et sur le Net : si vous ne prenez pas le premier de la liste, ce sera le deuxième ou le troisième (surtout avec des noms commençant par Ab, en première ligne alphabétique)...

► **Autre subterfuge** : la carte distribuée dans les boîtes aux lettres sous prétexte de numéros d'urgence et sur laquelle figure, en très gros, celui du dépanneur. Associé à ceux de la police, des pompiers ou du Samu, il semble tellement légitime !

Objectif numéro deux : facturer le maximum

► **Au téléphone**, on vous a assuré : « Pour déverrouiller la porte, c'est 200 €. » À 2 heures du matin, coincé sur le palier sans vos clés, vous n'avez pas l'âme négociatrice. Or, une fois sur place, le « professionnel » s'échine, souffle et grogne, sans résultat. Rien à faire, il faut changer la serrure : ce sera 1 700 €. Et coup de chance : il en a une dans son sac.

► **Et pourquoi vous inquiéter ?** L'assurance remboursera, il vous l'affirme, il suffit d'indiquer sur la facture « tentative d'effraction » et de porter plainte le lendemain. Autre version : « C'est couvert par votre assurance habitation, par la garantie des vices cachés, décennale, etc. » À ceci près qu'un lave-linge de 10 ans qui fuit n'est couvert par rien du tout et qu'on ne la fait plus aux assureurs, dont les experts sont rodés à de telles pratiques.

► **Quelques repères** : pour l'ouverture d'une porte claquée, comptez 80 à 150 €, pour une porte fermée à clé, 100 à 350 € (s'il faut changer le cylindre, voir plus loin), pour des WC bouchés, 200 à 600 €.

Les gestes qui vous protègent

En premier lieu, ne pas céder à la panique. Ensuite, procéder avec méthode.

Tout n'est pas urgence « absolue »

Plus d'eau chaude, lave-vaisselle qui « goutte »... Désagréable, mais il ne s'agit pas d'une urgence « absolue » – qui présente un danger réel pour la

ATTENTION !

L'abus de faiblesse : délicat...

La loi considère que l'abus de faiblesse est caractérisé à deux conditions :

- un vendeur a profité de la vulnérabilité ou de l'ignorance d'une personne pour lui faire prendre des engagements inconsidérés (achat inutile, à prix prohibitif), dans le cadre d'un démarchage à domicile (voir p. 27) ou en cas d'urgence, réelle ou ressentie ;
- du fait de son état (maladie, handicap...) ou de la situation (désarroi, panique), la personne n'était pas en mesure d'apprécier la portée de son engagement ni de déceler les ruses du vendeur.

En vous privant de votre sang-froid et/ou de votre jugement, un dépannage à domicile en catastrophe, dont vous réalisez qu'il vous a coûté les yeux de la tête sans que cela soit justifié, correspond a priori à cette définition, notamment si vous ne pouviez consulter d'autres prestataires et si le professionnel a entretenu le malentendu sur le prix réel. Mais l'abus de faiblesse reste très difficile à établir en justice... surtout quand l'escroc s'évanouit dans la nature (voir encadré « C'est malin ! », p. 358) ! Toutefois, certains professionnels redoutent d'en arriver là : un courrier recommandé, menaçant l'indélicat d'une procédure judiciaire, peut le persuader de vous rembourser, au moins en partie. ●

sécurité des personnes et l'intégrité des locaux.

Vous pouvez patienter jusqu'à l'ouverture des bureaux d'artisans sérieux (voir encadré « En pratique »). En attendant :

► **La porte est simplement claquée ?** Si l'heure le permet (et si vous êtes en bons termes avec vos voisins), partez en quête d'un cliché radiographique : nombre de serrures n'y résistent pas. Il faut certes un peu de persévérance pour prendre le coup de main (n'hésitez pas à vous entraîner), mais vous avez tout à y gagner. Si cela ne fonctionne pas, envisagez (autant que possible) de vous faire héberger ou de louer une chambre d'hôtel : cela vous reviendra moins cher...

► **La porte est verrouillée** et vous avez perdu vos clés ? Vous ne pourrez faire l'économie d'un serrurier. Mais attention : il est inutile de changer le bloc serrure, seul le cylindre est en cause, et les dépanneurs aguerris parviennent même à le

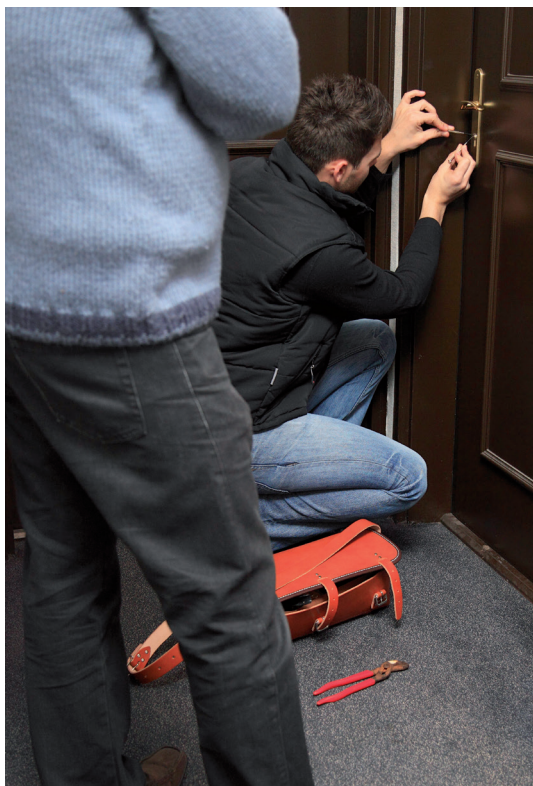
débloquer sans l'endommager. Cela dit, si vos clés sont perdues, il faut de toute façon le remplacer. Lui seul. Et sans toucher à la porte.

► **Une fuite ?** Fermez l'arrivée d'eau générale (voir encadré « En pratique », p. 356) ou celle de l'appareil et épongez si nécessaire, mais c'est tout : cela peut attendre le lendemain – sauf inondation. Et, dans ce dernier cas, ce sont les pompiers qu'il faut appeler. Si la fuite concerne un chauffe-eau électrique, pensez à neutraliser le fusible correspondant pour éviter le court-circuit.

► **Les WC sont bouchés ?** Vérifiez que rien n'y est tombé : bloc désodorisant, rouleau de papier hygiénique... Essayez d'y déverser une bonne quantité d'eau bouillante, laquelle peut ramollir un objet en plastique, par exemple, et faciliter ainsi son évacuation.

Refusez les suppléments... et les excès

► **Le dépanneur vous propose avec insistance** des travaux supplémentaires à l'évidence non urgents, voire l'installation d'un autre dispositif (nouvelle serrure, nouveau chauffe-eau...)?



C'EST MALIN !

Défendez-vous !

- Pour achever de vous convaincre, on vous a concédé un règlement en deux ou trois fois ? Faites opposition sitôt le premier chèque encaissé (insistez auprès de votre banque) : s'il s'agit vraiment d'une arnaque, il est peu probable que l'on insiste pour obtenir les autres paiements. Et si tel est le cas, demandez conseil à une association de défense des consommateurs.
- Vous pouvez aussi alerter, par courrier et en y joignant la facture, la direction départementale de la protection des populations : quand elles ont recueilli suffisamment de plaintes, les DDPP engagent des procédures judiciaires.
- Sachez cependant qu'aller devant le tribunal n'est pas si simple : certains margoulin sont si bien « rodés » que, quand des procès menacent, ils mettent la clé sous la porte... avant de renaître sous une autre identité. ●

Refusez et surtout ne payez rien : pour ces travaux que vous n'avez pas demandés, vous bénéficiez de la protection de la loi sur le démarchage à domicile (voir p. 27).

► **Si la facture vous semble excessive** au regard des tarifs en vigueur, ne payez pas. Et ne vous laissez pas démonter par une réaction agressive ! Répondez en menaçant d'appeler la police, cela s'avère souvent assez dissuasif.

Accumulez les preuves

► **Le devis écrit** – Dès que la panne est identifiée, avant même que le dépanneur ait touché un outil, prenez le temps de demander un devis en bonne et due forme, et ce quelle que soit la somme. Hors situation d'urgence absolue, il est dans l'obligation de l'établir (voir p. 355). En cas d'urgence, il vous doit au moins un ordre de réparation.

► **Conservez les pièces remplacées** – Elles vous appartiennent. Elles pourront servir de preuve si vous soupçonnez le dépanneur d'avoir remplacé des éléments en parfait état...

| Nombre d'exemplaire | Prix unitaire | Participation aux frais de traitement et d'envoi | TOTAL |
|-----------------------------------|---------------|--|-------|
| | 40 € | 4,50 € | |
| MONTANT TOTAL DE VOTRE COMMANDE : | | | |

Date ____/____/____

 M. Mme Mlle Nom _____ Prénom _____

Adresse _____

Code postal _____ Ville _____

Pays _____ Courriel _____@_____

J'envoie ce bon de commande et mon règlement par chèque bancaire ou postal à l'ordre de « **Que Choisir** » à l'adresse **QueChoisir - Service des abonnés - 4 rue de Mouchy - 60438 Noailles Cedex**

Vous pouvez aussi commander cet ouvrage **en ligne** : <http://kiosque.quechoisir.org/livre/>

Vous recevrez votre ouvrage chez vous sous 10 à 20 jours après la validation de votre commande.
Offre valable en France métropolitaine.

Conformément à l'article L.39 de la loi du 06/01/1978 relative à l'Informatique, aux fichiers et aux Libertés, vous disposez à tout moment d'un droit d'accès et de rectification aux données personnelles vous concernant et qui sont indispensables à l'enregistrement de votre commande, Si vous ne souhaitez pas qu'elles soient communiquées à des organismes extérieurs, merci de cocher la case ci-contre.

À réception de votre ouvrage, vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours pour décider de conserver votre ouvrage ou d'annuler votre commande en renvoyant l'ouvrage au service clients. Le formulaire de rétractation standardisé ci-après est à privilégier pour une gestion optimisée des retours. Vous serez alors remboursé au plus tard dans les 30 jours à compter de l'exercice de ce droit, le règlement se faisant par chèque bancaire.



Le «**Guide du consommateur avisé**», c'est :

- 432 pages illustrées pour faire les meilleurs choix dans tous les domaines
- Toute l'expertise et l'indépendance de l'UFC-Que Choisir
- Tous les grands principes de l'achat malin
- Des alertes sur les points à surveiller pour éviter pièges et arnaques
- 16 chapitres sur tous les produits et services courants
- Un index complet pour une consultation simplifiée
- Un grand format 19 x 25 cm très pratique à garder à portée de main



Formulaire de rétractation

Si vous souhaitez annuler votre commande, vous disposez d'un délai de 14 jours à réception de votre commande.

Vous pouvez utiliser le formulaire ci-dessous pour exercer votre droit de rétractation.

Modalités :

- 1- Complétez et signez ce formulaire de rétractation
- 2- Envoyez-le par e-mail à serviceclient@quechoisir.org ou par courrier à :

QUE CHOISIR - Service Clients - 4, rue de Mouchy - 60438 Noailles Cedex

3- Renvoyez, à vos frais, votre commande à « **DINEXIS 1 - QUE CHOISIR Edition - route de Gaillon - 27930 Caer Normanville**

Date de la commande* ____/____/____

Nom et prénom du consommateur* _____

Adresse du consommateur* _____

Code postal* _____ Ville* _____

Pays _____ Courriel _____@_____

Référence client (ex : 9/1234567)* _____

Date de la commande de réception de la commande* ____/____/____

Date de la demande* ____/____/____

Signature* :

* champs obligatoires