



MARTINE PINVILLE  
SECRETARE D'ETAT CHARGÉE DU COMMERCE, DE L'ARTISANAT, DE LA CONSOMMATION  
ET DE L'ECONOMIE SOCIALE ET SOLIDAIRE  
AUPRES DU MINISTRE DE L'ECONOMIE ET DES FINANCES

*Communiqué de presse*

*Communiqué de presse*

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

Paris, le 27 septembre 2016  
N°081

## **Dépannage à domicile : Martine PINVILLE appelle les consommateurs à la vigilance**

Martine PINVILLE, secrétaire d'Etat chargée du Commerce, de l'Artisanat, de la Consommation et de l'Economie sociale et solidaire, s'est rendue ce matin à Vincennes dans le Val de Marne afin de lancer la campagne nationale de prévention et d'information des consommateurs sur le dépannage à domicile.

Pilotée par la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF), cette campagne a pour objectif d'informer les consommateurs pour faire face aux pratiques déloyales de certains professionnels qui profitent de leur vulnérabilité. Les préjudices alors subis peuvent représenter des sommes importantes pour les consommateurs. Les agissements de ces professionnels sont également dommageables pour les professionnels vertueux qui subissent une image dégradée de leur secteur d'activité et une concurrence déloyale.

La DGCCRF a constaté depuis plusieurs années un accroissement des plaintes de consommateurs et certaines pratiques d'une gravité préoccupante : absence de devis ou d'information précontractuelle, absence de contrat, publicités trompeuses (notamment en se référant à des signes distinctifs des services publics), pratiques commerciales agressives ou abus de faiblesse. Globalement, 54% des professionnels contrôlés étaient en anomalie.

En complément de cette action de contrôle, qui se poursuivra avec fermeté, il est apparu nécessaire de renforcer la prévention et de sensibiliser les consommateurs aux bons réflexes à adopter lors de l'intervention d'un dépanneur. C'est l'objectif de cette campagne intitulée « *Faites-vous dépanner, pas arnaquer* », qui a été présentée ce jour.

Martine PINVILLE a déclaré : « *Dans des situations particulièrement inconfortables (fuite d'eau, porte bloquée...), certains professionnels profitent du caractère urgent de l'opération pour abuser de leurs clients, par exemple sur les prix pratiqués ou l'information sur les prestations. Ces pratiques abusives portent non seulement préjudice aux consommateurs mais également à l'image de professions que beaucoup exercent avec grand professionnalisme. C'est l'objet de la campagne de prévention et d'information sur le dépannage à domicile que nous lançons aujourd'hui.* »

Retrouvez le dossier de presse de la DGCCRF et le kit de communication sur le lien suivant : [http://www.economie.gouv.fr/files/files/directions\\_services/dgccrf/presse/communiqu/2016/dp-depannage-domicile1609.pdf](http://www.economie.gouv.fr/files/files/directions_services/dgccrf/presse/communiqu/2016/dp-depannage-domicile1609.pdf)

**Contact presse :**

**Cabinet de Martine PINVILLE :** 01 53 18 44 13 [sec.secaccess-presse@cabinets.finances.gouv.fr](mailto:sec.secaccess-presse@cabinets.finances.gouv.fr)

# FAITES-VOUS DÉPANNER

## PAS ARNAQUER



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



## 10 CONSEILS PRATIQUES

- 1 Attention aux prospectus d'aspect « officiels » déposés dans les entrées d'immeubles ou chez certains commerçants ; n'utilisez pas ces numéros de téléphone.
- 2 Anticipez et élaborez vous-mêmes 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.