

Ce site utilise des cookies afin de vous proposer des vidéos, des boutons de partage, des remontées de contenus de plateformes sociales et des contenus animés et interactifs.



Tout accepter

Tout refuser

Personnaliser

**PRÉFET
DE LA RÉGION
AUVERGNE-
RHÔNE-ALPES**

**Direction régionale
de l'économie, de l'emploi,
du travail et des solidarités (DREETS)**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Dépannage à domicile : à quoi devez-vous faire attention ?

Publié le 18 juillet 2025

Nous vous dévoilons 7 conseils précieux pour éviter les arnaques liées au dépannage à domicile.



Conseil n°1 : méfiez-vous des publicités/tracts relatifs au dépannage à domicile

Globalement, méfiez-vous des tracts publicitaires distribués gratuitement dans les boîtes aux lettres, qui souvent ne donnent volontairement que peu d'informations sur les principales caractéristiques du service proposé. De même, méfiez-vous des

tracts imitant des documents officiels (usage du bleu-blanc-rouge, de logos publics, etc.).

Bien souvent, ces publicités donnent les coordonnées de professionnels qui ne respectent pas la législation.

Conseil n°2 : constituez-vous une liste d'artisans fiables à contacter, notamment en cas d'urgence

Une canalisation d'eau qui fuit ? Une baie vitrée cassée ? Une serrure grippée qui vous empêche de rentrer dans votre logement ? Toutes ces situations (et bien d'autres) constituent des cas d'urgence, lors desquels le consommateur est légitimement tenté de faire appel à n'importe quel professionnel, souvent à celui qui peut se déplacer le plus rapidement ou à celui qui est référencé sur les tracts publicitaires distribués dans les boîtes aux lettres.

Dans tous les cas, situation d'urgence ou non, essayez dans la mesure du possible de contacter des professionnels que vous connaissez ou qui vous ont été recommandés par des proches ou des fédérations professionnelles.

Conseil n°3 : sachez repérer les professionnels indélégués

Un professionnel que vous avez fait venir à votre domicile vous propose de réaliser des

prestations en plus de celles initialement prévues ? Un réparateur insiste pour réaliser rapidement des travaux qui ne semblent pas urgents ?

Dans ce genre situation, prenez d'abord le temps de réfléchir et ne donnez pas votre accord trop rapidement.

Notez qu'il existe un droit de rétractation de 14 jours, mais qui ne concerne cependant pas les travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui.

Conseil n°4 : en l'absence de devis, ne donnez pas votre accord au dépannage

Préalablement à toute signature de contrat et donc à l'intervention, tout professionnel du dépannage à domicile a l'obligation d'établir de manière systématique et formalisée, un contrat écrit (aussi appelé « devis ») et ce dès le premier euro. Le devis, en tant qu'estimation par le professionnel des travaux envisagés, est considéré d'un point de vue juridique comme une offre de contrat. Le devis n'engage le client qu'à partir du moment où il a exprimé sa volonté de faire exécuter les travaux, par une signature au bas du devis « bon pour travaux ».

En l'absence de devis, ne donnez donc pas votre accord au dépannage.

Conseil n°5 : sachez que le professionnel doit impérativement faire apparaître un certain nombre d'informations dans le devis

Les règles d'information diffèrent selon que le contrat est conclu en établissement ou hors établissement.

Lorsque le devis/contrat est conclu directement au domicile du particulier, le professionnel doit fournir au consommateur sur papier ou sur un autre support durable, les informations suivantes (arrêté du 24 janvier 2017) :

- la date de rédaction
- le nom et l'adresse de l'entreprise
- le nom du client
- le lieu d'exécution de l'opération
- la nature exacte des réparations à effectuer
- le décompte détaillé, en quantité et en prix, de chaque prestation et produit nécessaire à l'opération prévue : dénomination, prix unitaire et désignation de l'unité à laquelle il s'applique (notamment l'heure de main d'œuvre, le mètre linéaire ou le mètre carré) et la quantité prévue
- le cas échéant, les frais de déplacement
- la somme globale à payer hors taxes et toutes taxes comprises, en précisant le taux de T.V.A.
- la durée de validité de l'offre
- l'indication du caractère payant ou gratuit du devis (ou document précontractuel).

Au-delà de ces éléments obligatoires d'information, si vous jugez que le devis est trop élevé ou s'il n'est pas clair, ne donnez pas suite et contactez un autre prestataire.

Lorsque le contrat est conclu directement chez le professionnel, les informations obligatoires

et les modalités de leur communication au consommateur ne sont pas exactement les mêmes
Ce site utilise des cookies afin de vous proposer des vidéos, des boutons de partage, des remontées de contenus de
quand le contrat est conclu au domicile
par les réseaux sociaux et des contenus animés et interactifs.

Pour plus d'informations, reportez-vous à la fiche pratique de la DGCORE

Conseil n°6 : veillez à ce que le professionnel vous remette un exemplaire du contrat

Le professionnel doit obligatoirement remettre au consommateur un exemplaire signé du
contrat. Ce contrat doit être accompagné du formulaire type de rétractation.

Conseil n°7 : lorsque la prestation est supérieure à 25 € TTC, le professionnel doit vous
remettre une facture

Pour toute prestation d'un montant supérieur à 25 € TTC, le professionnel est tenu de vous
remettre une facture (aussi appelée « note ») sur laquelle doivent apparaître :

- les coordonnées du prestataire
- la date de rédaction de la note
- les dates et lieu d'exécution de la prestation
- le décompte détaillé, en quantité et en prix, de chaque prestation et produit fourni ou vendu
(ex : taux horaire et nombre d'heures travaillées)
- la somme totale à payer hors taxes et toutes taxes comprises
- le nom du client, sauf opposition de celui-ci.

Ce document doit être délivré au consommateur dès que la prestation a été réalisée, et en
tout état de cause avant le règlement du prix de la prestation.