

Ce site utilise et partage avec des tiers (partenaires ou prestataires) des cookies et autres traceurs à des fins de statistiques et de mesure d'audience, de partage de contenu sur les réseaux sociaux et d'utilisation d'outils de visualisation multimédia.

Le dépôt de ces cookies est soumis à l'obtention de votre consentement préalable à l'exception de certains cookies nécessaires au fonctionnement du site et des cookies de mesures d'audience pouvant être regardés comme exempts de consentement. Vous pouvez paramétrer votre choix, finalité par finalité, en cliquant sur « Paramétrer » et modifier votre choix à tout moment lors de votre navigation sur le site en cliquant sur l'onglet « Gérer les cookies » (accessible sur le site, en bas de page). Pour plus d'informations, [voir notre politique Cookies](#).

ACCEPTER

DÉPANNAGE À DOMICILE ET RÉPARATIONS COURANTES

Fiche pratique J 95

Date de publication : **17/06/2021 - Commerce/services**

Vous avez claqué votre porte et oublié vos clés à l'intérieur de votre appartement, votre lave-linge ou votre ordinateur tombe en panne, une canalisation endommagée a provoqué une importante fuite d'eau, des fusibles ont grillé, le volet roulant est coincé... Dans toutes ces situations, vous serez amené, souvent dans l'urgence, à faire appel à un professionnel réparateur ou dépanneur (entreprise ou artisan). Néanmoins, il convient de rester vigilant car certains, peu scrupuleux, se livrent à de véritables pratiques qualifiables de pratiques commerciales déloyales, voire d'escroquerie (facturation de travaux inutiles, détérioration d'installation ou de pièces pour pousser le client à leur remplacement, etc.).



En 2017, le secteur de la plomberie et celui de la serrurerie étaient particulièrement touchés par les plaintes des consommateurs ([site de la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes](#))

- DGCCRF).

Cette fiche pratique de l'INC vous conseille sur les précautions à prendre avant de recourir aux services d'un professionnel, vous informe sur vos droits et vous explique les démarches à suivre dans le cadre du règlement d'un litige.

1 - AVANT LA REPARATION

- 1.1 - Comment trouver un réparateur ou un dépanneur ? Quels pièges à éviter ?
- 1.2 - Vous devez être informé sur les prix avant toute intervention
- 1.3 - Le devis

2 - PENDANT ET APRES LA REPARATION

- 2.1 - A l'occasion du dépannage, on vous vend un produit ou un service
- 2.2 - Une facture doit vous être remise
- 2.3 - La facture paraît trop élevée : que faire ?
- 2.4 - Le dépannage ou la réparation n'est pas effectué(e) dans les délais
- 2.5 - Vous n'êtes pas satisfait du dépannage ou de la réparation
- 2.6 - Vous êtes victime d'agissements peu scrupuleux de la part du professionnel

3 - VOS RECOURS

1 - AVANT LA REPARATION

1.1 - COMMENT TROUVER UN REPARATEUR OU UN DEPANNEUR ? QUELS PIEGES A EVITER ?

Si vous ne connaissez pas de réparateur ou de dépanneur (artisan ou société commerciale spécialisée), plusieurs possibilités s'offrent à vous pour trouver un **professionnel reconnu pour la qualité et le sérieux de son travail**.

Vous pouvez demander à vos **voisins, amis ou connaissances** de vous indiquer les coordonnées d'un tel professionnel. Pensez aussi à privilégier la **proximité** : cela permet, le cas échéant, de limiter les frais de déplacement. Enfin, vous pouvez aussi prendre contact avec l'**assistance de votre assurance multirisque habitation** (MRH) pour être mis en relation avec des professionnels compétents et éventuellement bénéficier d'une prise en charge de vos frais. Si vous êtes résidant dans une copropriété, vous pouvez aussi prendre contact avec votre **syndic de copropriété**.

Notre conseil

Gardez ces numéros sur vous : ils vous seront utiles en cas d'urgence.

ATTENTION AU "TRAVAIL DISSIMULE"

Le recours au « travail dissimulé par dissimulation d'activité » est interdit (article L. 8211-1 du code du travail). Cela consiste à exercer une activité économique non salariée, en violation de certaines obligations légales, afin d'échapper aux charges fiscales et sociales inhérentes à cette activité. Ne rentrent donc pas dans cette définition les activités bénévoles et d'entraide.

De même, est interdit l'emploi d'un travailleur non déclaré, pratique dénommée "travail dissimulé par dissimulation d'emploi salarié" (article L. 8221-5 du code du travail). Vous risquez, d'une part, des sanctions pénales (article L. 8224-1 du code du travail) et, d'autre part, le paiement (en cas d'accident corporel du travailleur) de tous les soins médicaux et le règlement des charges sociales et fiscales.

En outre, vous ne pourrez pas exercer de recours si le réparateur ne vous fournit pas de devis et/ou de facture, s'il disparaît, s'il ne répare pas dans les délais promis, s'il cause des dégâts?

Rappel : refusez de régler en espèces sans remise d'un reçu et ne cédez pas à la sirène de l'offre d'une réduction si vous réglez en espèces.

ATTENTION AUX PUBLICITE DISTRIBUEES DANS LES BOITES AUX LETTRES OU AUX ANNONCES DIFFUSEES DANS LES ANNUAIRES

Méfiez-vous des **prospectus déposés dans votre boîte aux lettres**, sous forme de listes de numéros utiles, de calendriers, etc. Ils donnent l'illusion d'être des documents officiels, or ils émanent de professionnels privés.

Bon à savoir

Toute utilisation de dessins, coordonnées, références ou autres signes distinctifs relatifs à un service public est soumise à l'autorisation préalable de celui-ci (articles L. 731-1 et suivants du code de la propriété intellectuelle). Le non-respect de cette règle est sanctionné par une amende administrative maximale de 100 000 €.

De plus, les professionnels ne sont pas toujours clairement identifiés alors que la réglementation impose notamment d'indiquer le **numéro unique d'identification** du professionnel, la mention **RCS** suivi du nom de la ville où se trouve le greffe d'immatriculation, le lieu de son **siège social** ou encore sa **forme sociale** et le montant du **capital social** (articles R. 123-237 et R. 123-238 du code de commerce). L'article 3 de la loi du 29 juillet 1881 impose aussi des mentions en termes d'imprimerie.

Soyez tout aussi vigilant lorsque vous recherchez un réparateur ou un dépanneur dans les **annuaires** "papier" ou sur Internet.

En effet, derrière des noms multiples et des adresses différentes, il s'agit souvent d'un même prestataire. Vous avez alors peu de chance de faire jouer une réelle concurrence. De même, ces professionnels portent souvent un nom qui commence par la lettre "A", cela leur permettant d'occuper les premières places des listes et d'être ainsi appelés en premier. Evitez ainsi les premières lettres de l'alphabet !

Méfiez-vous de la **pseudo-proximité** : un professionnel peut faire paraître une publicité mentionnant une adresse à côté de votre domicile. Vous croyez alors être en présence d'une entreprise de proximité. En pratique, cela n'est pas aussi évident puisque certains professionnels, en fonction de la situation géographique de distribution, vont choisir d'indiquer une adresse plutôt qu'une autre. Celles-ci sont souvent fausses ou du moins ne correspondent à aucun établissement secondaire réel, constituant ainsi de simples boîtes aux lettres. De plus, les numéros de téléphone associés aboutissent tous au siège social par transfert d'appel. Une telle pratique, "lorsqu'elle repose sur des allégations, indications ou présentations fausses ou de nature à induire le consommateur en erreur et portant sur l'un ou plusieurs des éléments suivants [?] : l'identité, les qualités, les aptitudes et les droits du professionnel " est constitutive d'une **pratique commerciale trompeuse** (article L. 121-2 du code de la consommation).

Méfiez-vous également des **mentions** telles que "installateur qualifié" ou "installateur certifié", des indications telles que "réparateur agréé" avec référence à l'utilisation d'une marque connue (de serrures, de chaudière, etc.), des mentions rassurantes telles que "artisan", "compagnon", "père et fils", etc. Ces allégations sont souvent fantaisistes.

Par ailleurs, de nombreux **sigles** peuvent être apposés. Ils peuvent aussi être fantaisistes ou avoir une réelle assise légale mais ne pas être applicables au professionnel en question.

Notre conseil

Pensez à faire jouer la garantie légale de conformité ou celle des vices cachés pour les appareils ménagers ou électroniques, en vous adressant au service après-vente (ou, le cas échéant, service client) du vendeur, voire la garantie commerciale ou la garantie constructeur.

> Pour en savoir plus sur les garanties, consultez le dossier de l'INC sur "Les garanties du vendeur".

Pour la réparation d'appareils hors garanties (pas d'application ou délai dépassé), prenez contact avec le service après-vente du fabricant pour qu'il vous communique les références des réparateurs agréés de sa marque.

Si vous souhaitez savoir quelle est la crédibilité, la fiabilité à accorder aux divers mentions et logos mis en avant par le professionnel, consultez des sites Internet tels que :

- le site du Syndicat National de la Maintenance et des Services en Efficacité Energétique (SYNASAV) pour les professionnels du gaz (chauffage, etc.) ;
- le site de l'Agence Qualité Construction (AQC) qui possède un moteur de recherche de signes de qualité ;
- le site de l'Association Française des organismes de certification des produits de construction (AFOCERT) ;
- sans oublier de consulter le site Internet de l'organisme qui délivre la mention, le logo, pour vérifier si le professionnel qui prétend en être titulaire est bien répertorié. Pour des travaux autres qu'un simple dépannage, n'hésitez pas à demander la présentation du titre en cours de validité.

Enfin, demandez des informations au préalable sur la société elle-même, les prix et les caractéristiques des prestations proposées (informations que le professionnel doit d'ailleurs vous communiquer).

1.2 - VOUS DEVEZ ETRE INFORME SUR LES PRIX AVANT TOUTE INTERVENTION

Avant toute intervention, vous devez être informé **sur les prix** (article L. 112-1 du code de la consommation et article 13 de l'arrêté du 3 décembre 1987).

Attention

Beaucoup de consommateurs se plaignent des pratiques tarifaires dans le domaine du dépannage (coût du déplacement, de la main-d'œuvre, des pièces détachées, etc.). Dans ce secteur, les prix sont totalement libres. Chaque professionnel fixe ses propres tarifs, y compris ceux des pièces. **Il est donc très important de vous renseigner au préalable sur les prix, et surtout de comparer les devis. Ne vous précipitez pas, même dans l'urgence !** Sachez que le recours en cas de facturation excessive est difficile voire impossible. Et méfiez-vous des professionnels qui proposent des tarifs de déplacement et de main-d'œuvre trop attractifs (gratuits ou très bas). Ils peuvent par la suite se rattraper sur les prestations facturées et sur le prix des pièces.

POUR TOUTE PRESTATION DE DEPANNAGE, DE REPARATION ET D'ENTRETIEN DANS LE SECTEUR DU BATIMENT ET DE L'EQUIPEMENT DE LA MAISON

Les professionnels doivent vous informer sur les prix en respectant les dispositions de l'arrêté du 24 janvier 2017 modifié par l'arrêté du 28 février 2017. Cette obligation d'information concerne :

- les prestations de dépannage, de réparation et d'entretien dans les secteurs du bâtiment et de l'équipement de la maison suivants : maçonnerie ; fumisterie et génie climatique, y compris les énergies renouvelables ; ramonage ; isolation ; menuiserie, y compris l'entretien des portes de garage, portes de garage automatiques et portails électriques ; serrurerie, y compris remplacement de ferme-porte ; couverture, toiture, y compris l'application d'hydrofuge et démoussage ; étanchéité y compris réparation des joints de terrasse, entretien des terrasses et recherche de réparation ; plomberie, sanitaires ; plâtrerie ; peinture ; vitrerie ; miroiterie ; revêtement de murs et de sols en tous matériaux ; électricité ; évacuation des eaux pluviales, curage des eaux usées, nettoyage et débouchage des canalisations ; entretien et réparation des systèmes d'alarme et de télésurveillance ; entretien et réparation des plates-formes élévatrices privatives ; prestations de dératisation et désinsectisation ; entretien et désinfection des vide-ordures ; entretien des extincteurs ;
- les opérations de remplacement ou d'adjonction de pièces, d'éléments ou d'appareils, consécutives aux prestations précitées ;

Attention

Les obligations définies par l'arrêté ne sont pas applicables pour :

- les prestations de **raccordement à un réseau public** effectuées par un concessionnaire de service public ou sous sa responsabilité et qui font l'objet d'une tarification publique (exemple : le raccordement au service des eaux) ;
- les prestations couvertes par des **paiements forfaitaires** effectués lors de la conclusion ou du renouvellement de contrats incluant à titre accessoire la mise en service ou le raccordement du bien, de contrats d'entretien, de contrats de garantie ou de services après-vente.

Par exemple, si vous faites intervenir votre chauffagiste pour l'entretien annuel de votre chaudière, l'intervention n'est pas concernée par l'obligation d'information réglementaire.

En revanche, si l'intervention de dépannage-réparation est proposée par un professionnel vendeur de biens faisant l'objet de garanties, ce dernier doit respecter l'obligation d'information dès lors que ladite prestation est autonome de l'activité de vente des biens (Cass. crim., 19 janvier 1994, n° 93-81380).

Autrement dit, le prestataire de services qui propose le dépannage d'appareils doit indiquer les conditions tarifaires de ces interventions, dès lors que les prestations ne sont pas limitées aux appareils vendus par lui.

• Si vous appelez ou contactez via Internet le réparateur ou le dépanneur

Lorsque vous demandez l'intervention d'un professionnel par téléphone ou par Internet, vous **devez être informé** du ou des taux horaires de main-d'œuvre TTC ; le cas échéant, des modalités de décompte du temps estimé des prix TTC des différentes prestations forfaitaires proposées, notamment les prix au mètre linéaire ou au mètre carré ; des frais de déplacement (s'ils existent) ; du caractère payant ou gratuit du devis et, le cas échéant, du coût d'établissement du devis ; ainsi que de toute autre condition de rémunération (article 2 de l'arrêté du 24 janvier 2017 modifié). Par exemple, le professionnel devra indiquer le coût du forfait « ouverture de porte » et les éventuelles majorations du type "week-end" ou "jours fériés". Il peut également vous indiquer si le taux horaire peut être fractionné et dans quelles conditions, ou si l'heure commencée est due en son entier.

Ces informations doivent vous être fournies de manière **lisible** et **compréhensible**, ou vous être mises à disposition par "tout moyen adapté à la technique de communication à distance" (article L. 221-11 du code de la consommation). De façon générale, lorsque la technique utilisée impose des limites d'espace ou de temps pour la fourniture de ces informations, le professionnel doit au moins vous présenter, **avant la conclusion du contrat**, les informations relatives à son identité, aux caractéristiques essentielles de la prestation ou des biens, à leur prix, à la durée du

contrat et au droit de rétractation ([article L. 221-12 du code de la consommation](#)).

Bon à savoir

Depuis l'arrêté du 24 janvier 2017 modifié, ces informations "doivent aisément être accessibles sur tout espace de communication en ligne dédié au professionnel" ([article 3 de l'arrêté du 24 janvier 2017 modifié](#)).

- **Si vous êtes dans les locaux du réparateur ou du dépanneur**

Les professionnels doivent **afficher** les informations précitées de façon **visible à l'intérieur des locaux** de l'endroit où se tient sa clientèle ([article 3 de l'arrêté du 24 janvier 2017 modifié](#)).

Par exemple, si vous déposez votre bien à réparer dans l'atelier ou les locaux du service-après-vente du vendeur ou chez un réparateur, vous devez pouvoir consulter les tarifs, avant d'effectuer ce dépôt.

Lorsque le local dispose d'un accès indépendant à partir de la voie publique, ou d'une vitrine, ces informations sont affichées de façon visible et lisible de l'extérieur.

- **Si le réparateur ou le dépanneur se déplace à votre domicile**

Avant d'intervenir, le professionnel doit vous communiquer, de manière lisible et compréhensible les informations précitées, sur papier ou sur un autre support durable (exemple : e-mail, PDF, etc.), si vous en avez donné votre accord ([article L. 221-8 du code de la consommation](#)).

1.3 - LE DEVIS

Un devis doit-il vous être remis ?

Pour toutes les prestations de dépannage, de réparation et d'entretien dans le secteur du bâtiment et de l'équipement de la maison, le professionnel doit établir et vous remettre un devis, et ce, **quel que soit le montant estimé** de l'intervention ([article 4 de l'arrêté du 24 janvier 2017 modifié](#)).

> Pour en savoir plus sur le devis, consultez la fiche pratique de l'INC "[Les devis](#)".

Que doit contenir le devis ?

Le devis doit obligatoirement comprendre les mentions suivantes :

- la date de rédaction ;
- le nom et l'adresse du professionnel ;
- le nom du client et le lieu d'exécution de l'opération ;
- 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 le taux horaire de main-d'œuvre et le temps estimé, le mètre linéaire ou le mètre carré) ou le montant forfaitaire de la prestation et la quantité prévue ;
- les frais de déplacement (s'ils existent) ;
- la somme globale à payer HT et TTC avec indication du taux de TVA ;
- la durée de validité de l'offre ;
- le caractère gratuit ou payant du devis ;
- l'information sur la possible conservation des pièces, éléments ou appareils remplacés.

Bon à savoir

L'ordre de réparation n'est plus obligatoire. Le devis doit donc contenir la **nature exacte des réparations à effectuer**. Par exemple, si vous demandez une intervention pour réparer une fuite dont vous connaissez l'origine, il devra être indiqué "réparation fuite robinet" et non "recherche de fuites". Cela permettra d'éviter tout litige ultérieur.

Il doit aussi comprendre :

- le numéro de téléphone du professionnel, son adresse e-mail, son numéro d'immatriculation au registre du commerce et des sociétés ou du répertoire des métiers, sa forme juridique, son numéro individuel d'identification à la TVA, son capital social ;
- la désignation précise du type ou de la nature des matériaux, la marque ou la référence de la pièce changée et le détail de ses caractéristiques essentielles, la technique employée ;
- les modalités de paiement ;
- le délai d'exécution des travaux ;
- la ou les garanties commerciales (si elle(s) existe(nt) ;
- l'information sur le droit de rétractation dans le cas d'un devis signé "hors établissement", par exemple à votre domicile, ainsi qu'un formulaire de rétractation détachable.

A noter

Dès lors qu'une garantie commerciale est proposée, le devis doit également préciser que les garanties légales sont applicables.

> Pour en savoir plus sur la garanties légales, consultez la fiche de l'INC "[Garanties du vendeur : tout savoir avant d'acheter](#)".

Attention

Il convient de porter une attention toute particulière au **prix des pièces détachées** à remplacer. Celles-ci peuvent être surfacturées.

Quel est le coût du devis ?

Le devis est généralement **gratuit**. Mais il **peut être payant** à la condition que vous ayez été **informé au préalable** de son caractère payant et de son coût.

A noter

Lorsque le devis est payant, son coût d'établissement est en général déduit du prix global dans le cas où vous l'acceptez. En revanche, si vous le refusez, le professionnel vous demandera d'en régler le coût même si vous décidez de ne pas faire appel à ce professionnel.

Un devis vous engage-t-il ?

Si vous signez un devis (ce qui marque votre approbation), vous vous engagez : il s'agit d'un véritable contrat. Le devis doit être établi en double exemplaire, dont l'un doit vous être remis, et comporter votre signature ainsi que celle du professionnel, accompagnée de la date. Si vous ne signez pas le devis, seul celui qui l'a établi s'engage, en l'occurrence le professionnel à qui vous vous êtes adressé.

Sachez également que la mention "bon pour accord" n'est pas conforme à la réglementation.

Notre conseil

Avant de signer, vérifiez que le devis correspond à votre demande. N'acceptez pas un devis imprécis ou qui mentionne une réparation ou un changement que vous n'avez pas réclamé.

Attention

Le devis doit vous être remis avant l'exécution des travaux. Exigez-le si le professionnel ne vous le transmet pas spontanément.

S'il refuse ou tente de vous noyer d'explications et de commencer les travaux (notamment de tenter d'ouvrir une porte) sans avoir établi de devis, mieux vaut lui demander de partir, quitte à payer les frais de déplacement plutôt que de risquer une facture exorbitante et/ou des travaux mal exécutés.

Si malheureusement, le devis vous est remis après l'exécution des travaux, refusez de le signer (voir partie recours).

Le prestataire peut tenter de vous convaincre d'accepter de payer une facture sans devis ou avec un devis signé juste après l'exécution des travaux. Pour un problème de serrure, il peut arguer que votre assureur prendra en charge les frais, en spécifiant par un exemple, pour une ouverture de porte, une « tentative d'effraction ». Méfiez-vous de ce type d'argument. Prenez d'accord contact avec votre assureur ou son assistance avant toute demande d'intervention. En cas de « fraude à l'assurance détectée », sachez que c'est vous qui serait déclaré responsable et non pas le professionnel.

2 - PENDANT ET APRES LA REPARATION

2.1 - A L'OCCASION DU DEPANNAGE, ON VOUS VEND UN PRODUIT OU UN SERVICE

A l'occasion de la réparation, le réparateur vous vend un appareil, ou procède à une installation, ou encore vous propose un contrat d'abonnement sans aucun rapport avec la prestation d'origine.

Sachez tout d'abord qu'il **n'existe pas de droit de rétractation pour les travaux d'entretien ou de réparation sollicités en urgence auprès du professionnel et à réaliser à votre domicile**. Cette absence de droit de rétractation va aussi s'appliquer aux pièces de rechange et aux autres travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence (article L. 221-28 du code de la consommation).

Mais, **dès lors que la réparation ou l'installation dépasse votre demande initiale et qu'elle n'est pas nécessaire pour rétablir le fonctionnement normal de l'appareil, autrement dit qu'elle ne vient pas répondre à l'urgence, un droit de rétractation sera applicable.**

Exemple(s)

- vente d'un mitigeur, après signature d'un devis, lors de l'intervention d'un plombier pour la réparation d'une fuite d'un robinet ;
- vente et pose d'une serrure de sécurité après demande d'intervention de déblocage d'une serrure (Cass. 1ère civ., 3 mars 1993, n°90-13478) ;
- achat et installation d'une chaudière avec souscription d'un contrat d'entretien après intervention pour des travaux de plomberie (Cass. 1ère civ., 17 mars 1993, n° 90-10136).

Bon à savoir

Le professionnel doit vous remettre un **contrat** (devis, etc.), qui doit comporter toutes les mentions prévues par l'article L. 221-9 du code de la consommation dont l'information sur le droit de rétractation (délai, modalités d'exercice, conséquences, etc.) et comporter un formulaire de rétractation détachable. A défaut de l'ensemble de ces mentions et de ce formulaire, le contrat encourt la nullité (article L. 242-1 du code de la consommation).

Vous bénéficiez d'un **droit de renonciation** au contrat, pendant un délai de **quatorze jours** à compter du lendemain de sa signature. Et si le délai expire normalement un samedi, un dimanche, un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au -premier jour ouvrable suivant.

Pour vous rétracter, vous devrez envoyer par recommandé avec avis de réception le formulaire joint au contrat ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant votre volonté de vous rétracter.

> Pour en savoir plus sur le droit de rétractation, consultez la fiche pratique de l'INC "La vente hors établissement (ou "démarchage à domicile")".

Aucun paiement ou aucune contrepartie, sous quelque forme que ce soit ne peut vous être réclamé pendant un délai de sept jours à compter de la conclusion du contrat (article L. 221-10 du code de la consommation). Aussi, ne signez pas de chèque, ni d'autorisation de prélèvement, n'acceptez pas de postdater un chèque ou de régler la somme en espèces, même si le réparateur insiste.

Exemple(s)

Un professionnel a été condamné pour avoir perçu le jour même du changement d'un tableau électrique suite à un court-circuit, deux chèques d'une valeur totale de 11193,11 F. Cette prestation avait été faussement indiquée par le professionnel comme étant urgente sous prétexte que les défauts mettaient en cause la sécurité des victimes ou rendaient impossible l'utilisation du matériel ou de l'installation (CA Paris, 11 mars 2002, 2001/02010).

).

De même, lorsque ce professionnel a, pour déboucher un lavabo, remplacé le siphon et perçu le même jour un montant de 1413,27 F alors qu'aucune urgence n'était caractérisée (même décision).

2.2 - UNE FACTURE DOIT VOUS ETRE REMISE

La facture est obligatoire à partir de 25 €.

Avant tout paiement, le professionnel doit vous remettre une facture lorsque le coût est supérieur ou égal à 25 € (arrêté no 83-50/A du 3 octobre 1983 modifié). Pour tout montant inférieur, la remise est facultative mais vous pouvez tout de même en faire la demande auprès du professionnel. Il sera alors tenu de vous en remettre une.

Toute facture doit notamment comporter les mentions suivantes :

- sa date de rédaction ;
- le nom et l'adresse du professionnel ;
- votre nom sauf opposition ;
- la date et le lieu d'exécution de la prestation ;
- le décompte détaillé, en quantité et en prix, de chaque prestation et produit fourni ou vendu (dénomination, prix unitaire et son unité, quantité) ;
- la somme totale à payer (HT et TTC) ;

A noter

Le décompte détaillé est facultatif quand il existe un devis préalable, mais il faut, d'une part, que la facture fasse référence au devis et, d'autre part, que la prestation prévue soit identique à celle exécutée.

Le paiement de la facture

- Ne payez pas tant que la prestation n'est pas terminée et, pour ces prestations de dépannage, ne versez pas d'acompte.
- Le professionnel ne peut pas vous réclamer le paiement de travaux non commandés. C'est à lui de prouver que vous avez fait une telle demande en fournissant un engagement écrit (comme un devis que vous avez signé).
- Lorsque vous paierez, préférez le règlement par chèque au règlement en espèces, pour des raisons de preuve de la transaction. Si vous payez en espèces, exigez un reçu mentionnant votre règlement effectif et sa date.

Concernant la carte bancaire, si vous ne connaissez pas la société, pour éviter les risques de fraude, évitez ce moyen de paiement surtout si vous devez communiquer votre numéro de carte et le code de sécurité (le cryptogramme) qui figure au dos.

Attention

Pour mieux faire admettre une facture « salée », la technique parfois utilisée par les professionnels est de vous proposer d'en répartir le montant sur plusieurs chèques. Refusez cette pratique, le professionnel pourrait tous les encaisser en même temps.

Pendant combien de temps peut-on vous réclamer le paiement des factures ?

Le professionnel peut vous réclamer le paiement de la facture pendant deux ans (article L. 218-2 du code de la consommation).

Notre conseil

Conservez ces factures pendant ce laps de temps pour prouver votre règlement. Vous pouvez bien évidemment garder vos documents plus longtemps. Cela permettra d'apporter une preuve devant la justice ou en matière d'assurance, pour faire la preuve de l'existence ou de la valeur d'un objet ou d'une installation, afin d'être indemnisé à la suite d'un incendie, d'un dégât des eaux ou d'un vol.

2.3 - LA FACTURE PARAÎT TROP ÉLEVÉE : QUE FAIRE ?

Les professionnels peuvent librement fixer leurs prix. En principe, vous ne pouvez pas contester le montant d'une facture au seul motif que le prix vous paraît trop élevé. Mais la pratique démontre que si vous êtes persuasif et persévérant, le professionnel pourrait accepter de diminuer le montant de la facture, voire de vous en rembourser une partie ou de renoncer à encaisser l'un des chèques remis.

> Pour en savoir plus sur la fixation des prix, consultez la fiche pratique de l'INC "[L'information sur les prix : généralités](#)".

Commencez par tenter un **règlement amiable** avec le professionnel. Adressez-lui au plus tôt une réclamation, par lettre recommandée avec avis de réception, afin d'obtenir des explications sur la facturation et une réduction de celle-ci.

> Pour vous aider, vous pouvez utiliser la lettre de l'INC suivante "[Vous contestez la facture trop élevée d'un dépannage à domicile](#)".

Voici quelques exemples d'arguments à invoquer pour appuyer votre demande :

- **la facturation est inexacte** : cela peut être le cas lorsque le professionnel vous a facturé des heures de main d'œuvre imaginaires ou des pièces facturées comme neuves alors qu'elles n'ont pas été changées ;
- **le professionnel ne vous a pas remis de devis avant l'intervention** : si aucun devis ne vous a été remis avant l'exécution des travaux alors que celui-ci est obligatoire, ou que vous l'avez signé après exécution (ce qui sera bien sûr difficile à établir), rappelez-lui ce manquement à la réglementation.
> Pour vous aider, vous pouvez utiliser la lettre de l'INC suivante "[Vous contestez l'absence de remise d'un devis à l'occasion d'un dépannage à domicile](#)".
- **le prix facturé par le professionnel n'est pas le prix indiqué sur le devis** : la facture doit être conforme à ce qui avait été indiqué sur le devis signé. Si cette différence de facturation ne se justifie pas, refusez d'en payer la différence.
- **le prix facturé n'est pas celui annoncé par le professionnel dans sa publicité** (par exemple, dans un prospectus distribué dans votre boîte aux lettres) : cette pratique est qualifiable de pratique commerciale trompeuse au sens de l'article L. 121-2 du code de la consommation. Vous pouvez demander au professionnel de vous appliquer le tarif présent sur la publicité en invoquant l'article précité.
> Pour en savoir plus sur les pratiques commerciales trompeuses, consultez la fiche de l'INC sur "[Les pratiques commerciales déloyales](#)".

A noter

Une prestation mal effectuée ou non effectuée, le non-respect du délai d'intervention, ou encore un dommage causé lors de l'intervention, peuvent aussi être des arguments à utiliser à l'appui de votre demande.

Notre conseil

Pour toutes les situations présentées, vous pouvez aussi alerter les agents de la [DGCCRF](#) du lieu du siège social du professionnel.

2.4 - LE DEPANNAGE OU LA REPARATION N'EST PAS EFFECTUÉ(E) DANS LES DELAIS

Vous avez accepté un devis mais le professionnel tarde à intervenir. En l'absence d'exécution immédiate, le professionnel doit indiquer la date ou le délai auquel il s'engage à livrer le bien ou à exécuter le service ([article L. 221-5 du code de la consommation](#)).

Si l'exécution de la prestation tarde, prenez d'abord contact avec le réparateur pour lui demander d'exécuter sa prestation. Puis, en cas d'inertie, adressez-lui une lettre recommandée avec avis de réception dans laquelle vous le mettez en demeure d'exécuter sa prestation dans un délai précis (huit jours par exemple). La mise en demeure doit mentionner qu'à défaut pour le professionnel d'exécuter la prestation, vous pourrez résoudre le contrat (le devis, etc.), c'est-à-dire l'annuler ([article 1226 du code civil](#)).

> Pour vous aider dans votre démarche, utilisez la lettre type de l'INC "[Vous mettez en demeure un artisan de terminer les travaux](#)".

Si le professionnel ne donne pas suite à votre mise en demeure et que l'inexécution persiste, vous pouvez l'informer de votre décision de résoudre le contrat et des raisons qui motivent cette résolution (même article). Le contrat sera considéré comme résolu à la réception de la lettre par le professionnel, seulement si la réparation n'est pas intervenue entre-temps.

En revanche, pour réclamer le remboursement des sommes versées, vous serez contraint de saisir la justice sauf si le professionnel procède à un remboursement amiable. De même, si le retard vous a causé un préjudice, vous pourrez demander auprès du juge des dommages et intérêts ([article 1231-1 code civil](#)).

Bon à savoir Si elles ont été prévues au contrat, vous pouvez obtenir à l'amiable ou par une action en justice des **pénalités de retard** (vous-même avez la possibilité de faire introduire dans le contrat une telle clause, dite clause pénale, qui déterminerait par avance le montant de l'indemnité).

2.5 - VOUS N'ETES PAS SATISFAIT DU DEPANNAGE OU DE LA REPARATION

1er cas : La réparation a été mal effectuée

Le professionnel doit atteindre un résultat.

En effet, selon la jurisprudence, le professionnel a une "obligation de résultat", ce qui signifie que la réparation doit être réelle et efficace. Le professionnel, qui n'émet aucune réserve particulière, s'engage donc à remettre l'appareil en bon état de fonctionnement.

Si l'appareil a été réparé mais ne fonctionne toujours pas, une nouvelle réparation gratuite doit avoir lieu. Si celle-ci n'est pas possible, le professionnel devra vous rembourser sa première intervention qui s'est révélée inutile. Il vous faudra le plus souvent démontrer que cette panne a la même origine ou porte sur le même organe.

Si une nouvelle panne survient peu de temps après la réparation, la responsabilité du réparateur peut être engagée s'il n'existe aucun doute sur le lien de causalité entre la mauvaise réparation et la nouvelle panne. Par contre, il sera plus difficile de prétendre à une réparation défectueuse si, après l'intervention du réparateur, on ne parvient pas à identifier la cause de la nouvelle panne.

Que faire ?

Une réparation défectueuse engage la responsabilité du réparateur. Il doit dès lors intervenir de nouveau gratuitement ou, si la nouvelle panne est différente de la première, sans demander de frais supplémentaires pour déplacement, prise en charge ou démontage.

Vous pouvez refuser de payer le prix tant que le réparateur n'a pas réparé ([article 1219 du code civil](#)). C'est dans ce cas un moyen de pression provisoire, mais votre obligation de payer le prix est maintenue.

Vous avez également la possibilité, à condition d'avoir mis en demeure le professionnel, de faire exécuter les travaux par une autre entreprise aux frais du professionnel à l'origine de la réparation défectueuse ([article 1222 du code civil](#)).

Attention Si vous souhaitez détruire ce qui a été fait ou une avance du professionnel défaillant sur les sommes nécessaires à la nouvelle exécution ou à la destruction, vous devrez obtenir l'autorisation préalable du juge.

Enfin, si vous voulez obtenir une diminution du prix : le contrat sera dans ce cas maintenu, mais vous demanderez en justice des dommages et intérêts pour le préjudice que vous cause l'exécution défectueuse de la prestation ([article 1231-1 code civil](#)).

> Pour vous aider dans votre démarche, utilisez la lettre type de l'INC "[Vous mettez en demeure un artisan de terminer les travaux](#)".

Bon à savoir N'oubliez pas d'exiger un reçu lorsque vous remettez un appareil pour réparation. Ce reçu, pour être efficace, doit être détaillé quant à l'objet laissé, la nature de la panne, au délai de réparation et aux accessoires accompagnants l'objet.

Ne vous laissez pas abuser par le professionnel qui vous affirme que la responsabilité incombe, le cas échéant, au sous-traitant (il tente ainsi de vous dissuader d'agir contre lui).

2ème cas : Le réparateur est intervenu, mais n'a pas réparé

Si le réparateur n'a pas réparé car la panne était irréparable, ne payez pas le coût de la réparation figurant au devis. Néanmoins, le plus souvent, vous devrez payer des frais de déplacement, voire de main d'œuvre, si le réparateur vous

les réclame et surtout si cela était indiqué sur le devis signé avant l'intervention.

Si le réparateur n'a pas réparé mais que vous avez fait intervenir un autre professionnel, vous pouvez demander à ce dernier de vous rembourser ce que vous lui avez, éventuellement, payé.

3ème cas : Le réparateur a procédé à un changement abusif de pièces

Le professionnel ne doit pas procéder au remplacement d'une pièce lorsque sa réparation est possible et moins onéreuse (devoir de conseil). Il ne doit pas non plus vous facturer des pièces neuves alors qu'il a posé des pièces d'occasion (voir le paragraphe "tromperie").

Notre conseil

Conservez les pièces qui ont été changées car celles-ci constituent une preuve en cas de contestation sur la réelle nécessité de les remplacer. Conservez aussi l'emballage des pièces neuves.

Le professionnel ne peut pas prétendre repartir avec les pièces pour vous en débarrasser. Il ne pourra les conserver que si, après avoir reçu l'information sur la possibilité de les conserver par le biais d'un modèle type (annexe de l'arrêté du 24 janvier 2017 modifié), vous décidez de ne pas les conserver. Cette information est obligatoire depuis le 1^{er} avril 2007. Elle se matérialise par une case "oui" ou "non" à cocher et l'apposition de votre signature.

Souhaitez-vous conserver les pièces, éléments ou appareils remplacés ?

OUI NON

Signature du consommateur précédée de la mention manuscrite « Lu et approuvé ».

Bon à savoir

Les pièces remplacées sont votre propriété, à l'exception de celles qui ont été remplacées dans le cadre d'une garantie commerciale, celles-ci appartenant alors au fabricant.

Si le professionnel repart avec les pièces sans votre accord, vous pouvez tenter d'obtenir leur restitution en lui envoyant un courrier recommandé avec demande d'avis de réception.

> Pour vous aider dans votre démarche, utilisez la lettre de type de l'INC "Vous demandez la restitution des pièces changées à un dépanneur à domicile".

4ème cas : Le professionnel a endommagé un bien autre que le bien réparé

Si tel est le cas, vous pouvez demander des dommages et intérêts pour le préjudice subi, et ce en vertu des articles 1240 et 1241 du code civil. Vous serez confronté à la difficulté d'apporter la preuve du dommage. Pour vous constituer cette preuve, vous pouvez demander à des témoins de constater que ledit professionnel est à l'origine de ces désordres, voire tenter d'obliger le professionnel à signer un écrit sur l'honneur établissant qu'il est l'auteur des dégradations.

> Pour vous aider dans votre démarche, utilisez la lettre type de l'INC "Des dégâts ont été causés durant les travaux. Vous demandez réparation à l'artisan".

5ème cas : Le réparateur a exécuté des travaux non prévus au devis

Le professionnel est lié par le devis, qui l'engage fermement. Ainsi, un devis signé ne peut pas faire l'objet d'une modification unilatérale de sa part. Il doit obtenir votre accord en cas de travaux supplémentaires imprévus, même en cas de nécessité ou d'urgence pour leur exécution.

Ainsi, s'il vous réclame un complément au motif que certaines prestations ou certains matériaux avaient été omis dans le devis, vous n'avez rien à lui verser en plus de ce qui était initialement convenu (article 1103 du code civil). Il lui appartient d'assumer le coût des prestations supplémentaires non sollicitées.

> Pour vous aider dans votre démarche, utilisez la lettre type de l'INC "L'artisan a dépassé le devis que vous aviez signé pour des travaux sans vous demander votre accord écrit".

Exemple(s)

Si le dépanneur vous installe un nouvel évier pour une simple fuite de robinet, ou s'il vous change toute la serrure pour une simple ouverture de porte, et cela sans votre accord, il a effectué des prestations non nécessaires et non sollicitées.

En revanche, si c'est vous qui réclamez une prestation ne figurant pas dans le devis initial, un devis complémentaire devra vous être présenté pour acceptation avant toute action de sa part quant à cette prestation supplémentaire.

2.6 - VOUS ETES VICTIME D'AGISSEMENTS PEU SCRUPULEUX DE LA PART DU PROFESSIONNEL

Escroquerie, tromperie, abus de faiblesse et pratiques commerciales agressives sont les infractions les plus courantes.

A noter

Par exemple, le délit de tromperie peut se cumuler avec le délit d'abus de faiblesse et une infraction à la législation sur la vente hors établissement (c'est-à-dire sur le démarchage à domicile, voir le paragraphe "à l'occasion du dépannage, on vous vend un produit ou un service").

• Escroquerie

"L'escroquerie est le fait, soit par l'usage d'un faux nom ou d'une fausse qualité, soit par l'abus d'une qualité vraie, soit par l'emploi de man?uvres frauduleuses, de tromper une personne physique ou morale et de la déterminer ainsi, à son préjudice ou au préjudice d'un tiers, à remettre des fonds, des valeurs ou un bien quelconque, à fournir un service ou à consentir un acte opérant obligation ou décharge" (article 313-1 du code pénal).

Pour caractériser l'escroquerie, il faut un **élément matériel** constitué d'une tromperie et d'une remise ainsi qu'un **élément intentionnel**.

A noter

La loi entend uniquement réprimer au titre de l'escroquerie le recours à des moyens particulièrement sournois ou élaborés. Ainsi, l'escroquerie se différencie nettement du simple mensonge par la complexité de ses éléments constitutifs.

Cette pratique est punie de cinq ans d'emprisonnement et de 375 000 € d'amende.

• Tromperie

"Il est interdit pour toute personne, partie ou non au contrat, de tromper ou tenter de tromper le contractant, par quelque moyen ou procédé que ce soit, même par l'intermédiaire d'un tiers :

1° Soit sur la nature, l'espèce, l'origine, les qualités substantielles, la composition ou la teneur en principes utiles de toutes marchandises ;

2° Soit sur la quantité des choses livrées ou sur leur identité par la livraison d'une marchandise autre que la chose déterminée qui a fait l'objet du contrat ;

3° Soit sur l'aptitude à l'emploi, les risques inhérents à l'utilisation du produit, les contrôles effectués, les modes d'emploi ou les précautions à prendre" (article L. 441-1 du code de la consommation).

Cet article s'applique autant aux **biens** qu'aux **prestations de services**.

Exemple(s)

Un professionnel a été condamné sur ce fondement pour vente d'une machine de marque X avec livraison d'une machine de marque Y, pour changement et facturation de la pièce la plus chère d'un chauffe-eau alors qu'elle était en parfait état de marche ou encore en préconisant et facturant le changement de l'ensemble du tableau électrique, présenté comme non conforme alors que le bailleurs avait procédé à une installation conforme à la législation (CA Paris, 11 mars 2002, 2001/02010).

Cette pratique est punie de deux ans d'emprisonnement et d'une amende de 300 000 euros (article L. 454-1 du code de la consommation).

- **Abus de faiblesse**

La loi protège plus particulièrement les personnes qui sont en situation de faiblesse ou d'ignorance. Des sanctions pénales sont prévues pour ceux qui auront abusé d'une personne en lui faisant souscrire des engagements *"lorsque les circonstances montrent que cette personne n'était pas en mesure d'apprécier la portée des engagements qu'elle prenait ou de déceler les ruses ou artifices déployés pour la convaincre à y souscrire, ou font apparaître qu'elle a été soumise à une contrainte"* (article. L. 121-8 du code de la consommation).

Cette protection joue aussi bien à la suite d'une vente hors établissement (c'est-à-dire un démarchage à domicile) que *"lorsque la transaction a été conclue dans une situation d'urgence ayant mis la victime de l'infraction dans l'impossibilité de consulter un ou plusieurs professionnels qualifiés, tiers au contrat"* (article. L. 121-9, 5° du code de la consommation).

Attention

Le caractère manifestement élevé d'une facture ne suffit pas à caractériser un abus de faiblesse. De tels faits sont généralement établis par un faisceau d'éléments : âge, état de santé, isolement, compréhension de la langue française notamment.

> Pour en savoir plus sur l'abus de faiblesse et notamment sur ses **sanctions**, consultez la fiche de l'INC "L'abus de faiblesse".

Exemple(s)

"Les interventions reprochées au prévenu ont été effectuées chez des personnes qui **lisent ou comprennent mal le français**, ou chez des personnes âgées et malades; que les plaignants se sont trouvés soumis à des désagréments domestiques subits, dont ils **n'étaient pas en mesure, sur le plan technique, d'apprécier la réelle gravité et la nécessité d'une réparation urgente**; que la situation était de nature à provoquer chez eux un **affolement certain**, fut-il injustifié, et à **les mettre, ne serait-ce que provisoirement, dans un état de dépendance totale** vis à vis des employés de la société et dès lors dans **l'impossibilité d'apprécier la portée des engagements qu'ils prenaient ou de déceler les ruses ou artifices déployés pour les convaincre d'y souscrire** " (CA Paris, 11 mars 2002, 2001/02010).

- **Pratiques commerciales agressives**

Une pratique commerciale est agressive "lorsque du fait de sollicitations répétées et insistantes ou de l'usage d'une contrainte physique ou morale, et compte tenu des circonstances qui l'entourent :

- 1° Elle altère ou est de nature à altérer de manière significative la liberté de choix d'un consommateur ;
- 2° Elle vicie ou est de nature à vicier le consentement d'un consommateur ;
- 3° Elle entrave l'exercice des droits contractuels d'un consommateur. [...]" (article L. 121-6 du code de la consommation).

Trois éléments doivent donc être réunis pour caractériser une pratique commerciale agressive : une pratique commerciale, une pression exercée sur le consommateur et l'altération du consentement du consommateur ou l'entrave à l'exercice de ses droits contractuels.

Bon à savoir

Certaines pratiques sont réputées agressives en toutes circonstances. Leur liste est présente à l'article L. 121-7 du code de la consommation (exemple : "donner au consommateur l'impression qu'il ne pourra quitter les lieux avant qu'un contrat n'ait été conclu").

> Pour en savoir plus sur les pratiques commerciales agressives et notamment sur les **sanctions**, consultez la fiche de l'INC "Les pratiques commerciales déloyales".

3 - VOS RECOURS

Notre conseil

Pour obtenir des informations ou une aide, voire une intervention, vous pouvez prendre contact avec une association de consommateurs agréée qui pourra vous informer sur vos droits et intervenir en vue d'un règlement amiable, et vous aider dans vos démarches pour une éventuelle action judiciaire.

Rechercher une solution amiable

Si vous avez un différend avec un professionnel, recherchez d'abord une solution amiable avec celui-ci.

Contactez le **service client** puis en l'absence de réponse ou si la réponse vous paraît insatisfaisante, le **service consommateurs** (certains professionnels ne possèdent que l'un de ces deux services). Leurs coordonnées doivent obligatoirement figurer dans les Conditions Générales de Vente (CGV) ou sur le site Internet du professionnel lorsqu'il en possède un. Un appel, un courriel suffisent parfois à régler le différend.

Si celui-ci persiste, la lettre recommandée avec avis de réception s'impose (gardez-en une copie). Indiquez sur celle-ci vos coordonnées, les faits à l'origine du litige, les références du produit ou du service, le récapitulatif de vos démarches, l'objet de votre demande (ce que vous réclamez ou la solution que vous proposez). Joignez, si possible, une copie des pièces justificatives.

Si le professionnel ne répond pas à votre courrier ou que sa réponse vous semble toujours insatisfaisante, vous pouvez saisir le **médiateur de la consommation**.

Le professionnel doit vous communiquer les coordonnées du ou des médiateurs de la consommation compétents dont il relève (article L. 616-1 du code de la consommation), "*en inscrivant ces informations de manière visible et lisible sur son site Internet, sur ses conditions générales de vente ou de service (article L. 211-3 du code de la consommation), sur ses bons de commande ou sur tout autre support adapté. Il y mentionne également l'adresse du site Internet du ou de ces médiateurs*" (article R. 616-1 du code de la consommation).

Cette information doit aussi vous être fournie "*dès lors qu'un litige n'a pas pu être réglé dans le cadre d'une réclamation préalable directement introduite auprès de ses services*" (article L. 616-1 du code de la consommation). Ainsi, il doit vous communiquer ces coordonnées dans le courrier de refus de prise en compte de votre réclamation.

Exemple(s)

Si le dépannage ou la réparation a donné lieu à la vente d'une prestation complémentaire dépassant votre demande initiale et ne venant pas directement répondre à l'urgence, les règles liées aux contrats hors établissement (c'est-à-dire les règles du démarchage à domicile) vont s'appliquer. Le médiateur compétent pourra dès lors être la **commission paritaire de médiation de la vente directe** (CPMVD). Vous pouvez saisir la CPMVD par un formulaire de réclamation disponible directement sur le site internet de la commission (<http://mediation-vente-directe.fr/>), par téléphone, par courriel ou par courrier à l'adresse suivante : CPMVD ? 1 rue Emmanuel Chauvière ? 75015 Paris.

Alerter l'administration

Si le professionnel ne vous délivre pas de devis et/ou de facture, en cas de tromperie, d'abus de faiblesse, d'escroquerie caractérisée ou encore de pratique commerciale déloyale, vous pouvez alerter les agents de la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF) du lieu du siège social du professionnel.

Saisir les tribunaux

Lorsque vous avez été trompé, abusé, escroqué, ou que le professionnel n'a pas respecté, de façon générale, ses obligations, vous pouvez agir devant les tribunaux.

Bon à savoir

Vous pouvez obtenir des informations sur les procédures, notamment auprès des points d'accès au droit (PAD) ou des maisons de justice et du droit (MJD). Un annuaire de ces lieux et de nombreux autres renseignements figurent sur le site du ministère de la Justice, rubriques "Vos droits et démarches" ou "Annuaire et contacts".

Vous saisissez les juridictions civiles

En cas de refus par un professionnel d'exécuter ses obligations, vous devez vous adresser :

- au **tribunal d'instance**, si la somme en jeu est inférieure ou égale à 10 000 € ;
- au **tribunal de grande instance**, si la somme en jeu est supérieure à 10 000 €.

Bon à savoir

Vous pouvez saisir la juridiction du lieu où vous demeuriez au moment de la conclusion du contrat, c'est-à-dire votre domicile (article R. 631-3 du code de la consommation), celle du lieu d'exécution de la prestation ou de la livraison de la chose ou celle du lieu du siège social de l'entreprise.

A noter

L'assistance d'un avocat n'est pas obligatoire devant le tribunal d'instance.

Vous saisissez les juridictions pénales

Si vous êtes notamment victime d'un abus de faiblesse, d'une escroquerie, d'une tromperie, etc., vous pouvez porter plainte auprès du procureur de la République près du tribunal de grande instance (TGI) de votre domicile, par simple lettre exposant les faits.

Et si l'action publique n'est pas mise en ?uvre par le procureur de la République parce qu'il a décidé de classer le dossier sans suite, il existe d'autres recours. Vous avez la possibilité de :

- faire une citation directe près du tribunal de police du lieu où l'infraction a été commise ou du lieu de résidence du défendeur (c'est-à-dire le professionnel) ;
- vous constituer partie civile près du tribunal de grande instance de votre domicile ;
- demander réparation devant les juridictions civiles.

Bon à savoir

Vous pouvez faire appel à un **expert** afin de vous constituer une preuve d'une prestation mal effectuée, voire pour parvenir à évaluer le dommage.

Attention

Devant le juge, une telle expertise, si elle a été établie en présence du professionnel ou du moins s'il a été prévenu dans les formes de sa tenue, pourra être prise en compte car "le principe du contradictoire" aura été respecté. Mais sachez que cette expertise non seulement restera à vos frais (sauf si vous demandez et obtenez du juge l'octroi d'une somme au titre des frais dits irrépétibles engagés pour faire valoir vos droits), mais encore n'ôtera pas la possibilité pour le juge de faire réaliser une expertise judiciaire.

Patricia Foucher et Camille Minaud,
juristes à l'Institut national de la consommation