



## Les arnaques des prestataires de la maison : tout un savoir-faire !

### Sommaire

1. Etat des lieux !..... I	4. L'intervention du professionnel : les devis et factures ..... II
2. Les prospectus et les pages jaunes : Ce qu'il faut savoir !..... I	5. Les actions que vous pouvez mener..... III
3. Détail des prospectus et des pages jaunes : Ce à quoi il faut faire attention !..... II	6. Ce que nous vous recommandons. .... III
	7. Illustrations pratiques d'arnaques de prestataires de la maison ..... IV

### 1. Etat des lieux !

Les consommateurs sont régulièrement victimes d'arnaques de la part des prestataires de la maison qui comprennent différents domaines tels que : serrurerie, plomberie, vitrerie, chauffage, électricité, rénovation, climatisation, pose de stores ou ramonage...

En tant qu'association de consommateurs, nous recevons un nombre important de dossiers et d'appels téléphoniques concernant ces arnaques. Nous constatons également une recrudescence de ces escroqueries durant l'été du fait des congés annuels des artisans de proximité.

Les consommateurs font donc appel à des artisans dont ils trouvent le plus souvent le numéro sur des prospectus ou les pages jaunes, le prospectus étant un imprimé publicitaire de pagination variable distribué de manière non adressée dans les boîtes aux lettres.

**Nous allons donc examiner les pratiques déloyales de certains de ces professionnels qui sont présentes à tous les stades : de la publicité jusqu'à la dernière étape de la facturation. Nous vous donnerons aussi les clés pour ne pas vous faire flouer !**

### 2. Les prospectus et les Pages Jaunes : Ce qu'il faut savoir !

#### 2.1. Mentions légales obligatoires sur les prospectus

Elles peuvent être inscrites au dos ou sur le côté, en gros ou en petit. Il convient d'indiquer :

- Le numéro unique d'identification ;
- Le numéro RCS précédé du nom de la ville ;
- Le lieu du siège social ;

En cas d'absence de l'une de ces trois mentions, la société encourt une amende de 750 € (articles R123-237 et 238 du Code de Commerce) ;

- L'indication de la dénomination sociale de la société qui met en place le tract (article 3 de la loi du 29 juillet 1881) ;

Si cette obligation n'est pas respectée, la société s'expose à une amende de 3750 €

- La mention « Ne pas jeter sur la voie publique » est obligatoire afin que la société ne paie pas de taxe (article L541-10-1 du Code de l'Environnement).

Il est constaté que les prospectus des artisans respectent généralement la législation en la matière (voir tableau page IV).

#### 2.2. Mentions légales des Pages Jaunes

Les Pages Jaunes étant une société privée, aucune mention n'est obligatoire.

## Les arnaques des prestataires de la maison

### 3. Détail des prospectus et des pages jaunes : Ce à quoi il faut faire attention !

#### 3.1. Soyez attentifs : un prospectus n'est pas un document administratif !

Les numéros utiles (police, pompiers, mairie, préfecture...) sont très souvent utilisés pour provoquer une confusion dans l'esprit du consommateur et vous amener à penser qu'il s'agit d'un document administratif.

Les professionnels se servent généralement du bleu, blanc et rouge qui peuvent rappeler les couleurs républicaines et donc créer une confusion.

#### 3.2. Renseignez-vous sur le prix des prestations

Le prix ne doit pas être obligatoirement mentionné sur les prospectus. Veillez donc à demander le prix de la prestation avant que le professionnel ne se déplace.

En tant qu'association de consommateurs, nous avons constaté, lorsque le prix est indiqué, un décalage important entre les prospectus (ex : pour l'ouverture d'une porte, le prix peut osciller entre 45 et 120 €). Nous observons également lors du traitement des litiges un écart important entre le prix indiqué sur le prospectus et le prix pratiqué lors de l'intervention.

Sur les pages jaunes, les prix sont rarement indiqués.

#### 3.3. Informez-vous sur le lieu où se trouve l'artisan

Les prospectus des artisans destinés à un département donné (ex : 78) ne correspondent pas nécessairement au lieu où se trouve leur fonds de commerce (ex : 75), ce qui peut impliquer pour le consommateur un surcoût sur le montant total de la facture.

#### 3.4. Tenez compte des numéros identiques pour des prestations différentes

Le numéro de l'artisan peut apparaître plusieurs fois pour des domaines distincts tels que la plomberie ou la serrurerie.

Cela signifie que vous pouvez avoir affaire soit à une seule et unique entreprise qui n'est peut être pas assez spécialisée en un domaine, soit à une plateforme téléphonique qui peut vous mettre en contact avec une entreprise située loin de chez vous.

#### 3.5. Soyez vigilants quant à la majoration qui peut être pratiquée par le professionnel

Seuls certains prospectus mentionnent qu'une majoration est appliquée à partir d'une certaine heure (19 ou 20h) et le week-end. Or, tous les professionnels appliquent cette majoration qui est généralement de 50 % dans ces circonstances.

## 4. L'intervention du professionnel : les devis et factures

### 4.1. Définition du devis

Il s'agit d'un document qui fait un état descriptif des travaux à accomplir et estimatif du prix de l'ouvrage y compris celui de la main d'œuvre. Le devis est en principe gratuit, mais s'il est payant, l'artisan doit en informer le consommateur.

### 4.2. L'obligation d'établir un devis

Il est obligatoire pour les prestations de dépannage, réparation et entretien dans le secteur du bâtiment et de l'équipement de la maison, dès lors que le montant est supérieur à 150 € TTC (sauf situation d'urgence).

Si le devis n'est pas obligatoire, le consommateur peut en demander un à l'artisan.

### 4.3. Les mentions obligatoires du devis

- La date de l'établissement du devis ;
- Le nom et l'adresse de l'entreprise et son N° d'identification ;
- Le nom du client et le lieu d'exécution de l'opération ;
- Le décompte détaillé en quantité et en prix de chaque prestation et produits nécessaires à l'opération prévue (taux horaire de main d'œuvre...) ;
- Les éventuels frais de déplacement ;
- La somme globale à payer : HT et TTC avec indication du taux de TVA ;
- La durée de validité de l'offre ;
- L'indication du caractère payant ou gratuit du devis ;
- L'indication manuscrite datée et signée du consommateur : « devis reçu avant l'exécution des travaux ».

En général, les artisans respectent la législation car, en signant un devis conforme, **le consommateur s'engage de façon définitive et n'a plus de motif valable de contestation de ce devis.**

### 4.4. La situation d'urgence

Elle est caractérisée par la nécessité de faire cesser un danger manifeste pour la sécurité des personnes ou l'intégrité des locaux.

Un devis détaillé n'est pas obligatoire, il faut seulement un ordre de réparation qui est un document décrivant l'état initial des lieux ou de l'appareil ainsi que la nature des prestations à réaliser (article 3 de l'arrêté du 2 mars 1990).

### 4.5. La facture

Une facture est la preuve d'une opération commerciale.

Elle est obligatoire pour un montant supérieur ou égal à 15,24 € TTC (arrêté n° 83-50/A du 3 octobre 1983) et doit être rédigée en double exemplaire. Elle doit également être datée, mentionner le nom et l'adresse des parties ainsi que le décompte total et la somme à payer HT et TTC.

En cas de non-respect de ces règles, la société encourt une amende de 1 500 € portée à 3 000 € en cas de récidive (article R113-1 du code de la consommation).

## Les arnaques des prestataires de la maison

Par expérience, nous vous conseillons de ne pas payer une facture dont le montant est exorbitant et de demander au professionnel de revoir ses prétentions à la baisse.

### 5. Les actions que vous pouvez mener

#### 5.1. L'action amiable

Dans un premier temps, vous pouvez tenter de trouver un arrangement à l'amiable avec le professionnel.

En cas d'échec, il est nécessaire d'envoyer une lettre recommandée avec accusé de réception dans laquelle il faut motiver votre demande de révision du prix ou de réalisation correcte de la prestation.

Si à la suite de cette lettre, vous n'obtenez pas satisfaction, vous pouvez, dans un second temps, faire intervenir l'association des consommateurs UFC-Que Choisir qui va essayer d'obtenir gain de cause en se fondant sur des arguments juridiques.

Parallèlement, vous pouvez envoyer votre témoignage à la Direction Départementale de la Protection des Populations (DDPP), de préférence par lettre recommandée.

Après un certain nombre de témoignages concernant ce prestataire, une enquête sera ouverte et si les éléments sont probants, la DDPP saisira le Procureur de la République afin que le prestataire soit condamné au versement d'une amende.

#### 5.2. L'action judiciaire

Dans les cas où il y a eu publicité trompeuse, escroquerie (travaux facturés et non ou mal exécutés, pièces abusivement remplacées, incompétence manifeste,...) ou abus de faiblesse, il faut porter plainte directement auprès du Procureur de la République pour obtenir la condamnation pénale du professionnel et obtenir des dommages et intérêts en se constituant partie civile.

Quand il s'agit de factures excessives, il est préférable de ne pas tenter une action en justice car les prix sont libres et les preuves sont généralement insuffisantes.

### 6. Ce que nous vous recommandons

- Ne vous fiez pas aux prospectus déposés dans votre boîte aux lettres ;
- Prenez garde aux entreprises dont le nom commence par A ou B : sachant que les consommateurs qui cherchent un professionnel sont tentés de choisir la première entreprise sur la liste, les artisans malhonnêtes optent généralement pour des noms de société commençant par A ou B ;
- Utilisez le bouche à oreille ;
- Faites appel à un artisan qui se trouve dans votre ville ;
- Vérifiez s'il y a une garantie pièces et main d'œuvre ;

- N'hésitez pas à demander la carte professionnelle ;
- Quelle que soit la situation, urgente ou non, essayez de garder votre calme et votre bon sens (ex : n'acceptez pas que l'artisan change la serrure alors que vous avez seulement claqué votre porte ; l'utilisation d'une radiographie ou une carte plastique peut suffire) ;
- Demandez à ce que le devis ou l'ordre de réparation soit établi avant le début de l'intervention ;
- Si possible, restez auprès de l'artisan lors de son intervention et demandez-lui de vous expliquer ce qu'il fait ;
- N'acceptez pas les prestations qui ne sont pas nécessaires ou urgentes.
- Méfiez-vous des professionnels qui prétendent que votre assurance habitation prendra en charge l'intervention. C'est à vous de vérifier, auprès de votre assurance, que le coût de la prestation sera remboursé ;
- Ne payez pas la totalité de la prestation avant qu'elle ne soit terminée.

### 7. Illustrations pratiques d'arnaques de prestataires de la maison

#### 7.1. Litige avec un serrurier

Un consommateur d'origine anglaise se retrouve bloqué à l'extérieur de son appartement car son fils a claqué la porte en laissant la clé dans la serrure.

Son voisin lui trouve un serrurier sur un prospectus qu'il a récupéré dans sa boîte aux lettres. Notre consommateur a donc contacté ce serrurier qui lui a répondu que le coût de l'intervention serait de 150 euros.

À son arrivée, le serrurier a proposé au consommateur de démonter le cylindre, ce qui lui a pris près de 2h sans que la porte ne puisse s'ouvrir.

Le serrurier a alors fait un trou dans la porte sans en avertir notre consommateur afin de tenter d'ouvrir la porte mais également sans succès.

Finalement, à une heure avancée de la nuit, le professionnel finit par ouvrir la porte à l'aide de 2 gros tournevis non sans avoir encore endommagé la porte.

Pour cette intervention, le serrurier demande 1 800 euros au consommateur, au lieu des 150 euros initialement indiqués, du fait de la complexité de l'intervention et en précisant qu'il sera remboursé par son assurance habitation.

Le consommateur refuse ce montant car il n'est pas certain que son assurance le rembourse et obtient, après négociation avec le professionnel, que le coût de la prestation soit abaissé à 500 euros.

Le consommateur a sollicité l'UFC-Que Choisir et nous lui avons rédigé un courrier recommandé avec accusé de réception dans lequel nous avons invoqué l'abus de

# Les arnaques des prestataires de la maison

faiblesse du fait de la méconnaissance du français par le consommateur ainsi que la situation d'urgence car l'heure tardive ne permettait pas de faire appel à un autre professionnel.

La peine encourue pour cette infraction est de 5 ans d'emprisonnement et d'une amende de 9 000 euros.

A ce jour, nous n'avons pas obtenu de réponse, nous allons donc contacter ce consommateur afin de savoir s'il souhaite intenter une action en justice.

## 7.2. Litige avec un plombier

Ses toilettes étant bouchées, ce consommateur fait appel à un plombier.

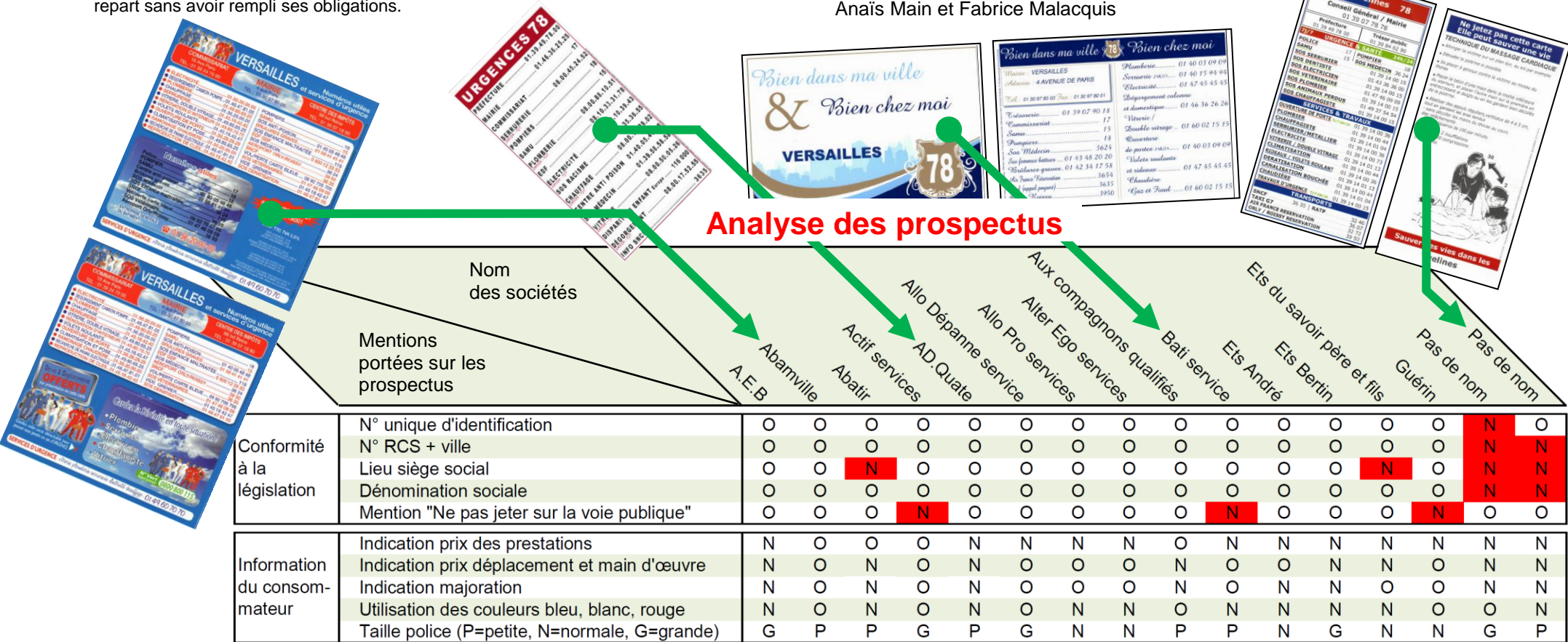
Un devis de 244,50 euros lui est proposé, il est accepté. Cependant, le plombier ne réussit pas à déboucher les toilettes et affirme qu'un camion pompe est nécessaire. Le consommateur refuse et le plombier décide alors de lui faire payer la prestation et repart sans avoir rempli ses obligations.

Le consommateur fait appel à un autre plombier qui réussit à déboucher les toilettes. Le client envoie alors une lettre recommandée au premier professionnel pour demander le remboursement de la prestation ; cette lettre restera sans réponse.

Le consommateur contacte l'UFC-Que Choisir. Une lettre recommandée avec accusé réception est alors envoyée au premier professionnel pour exiger le remboursement de la prestation car celle-ci n'a pas été effectuée. Or, un plombier a une obligation légale de résultat, c'est-à-dire qu'il doit atteindre un résultat précis : en l'espèce déboucher les toilettes, ce qui n'a pas été le cas.

Nous l'informons que s'il ne rembourse pas son client, nous conseillerons à celui-ci de saisir le juge de proximité car le code civil prévoit des dommages et intérêts en cas d'inexécution de ses obligations par le professionnel. Ce dernier, ne souhaitant pas payer un dédommagement supplémentaire, a fait un chèque d'un montant de 244,50 euros.

Anaïs Main et Fabrice Malacouis



O = oui    N = non