



Dépannage à domicile : à l'attaque des arnaques !

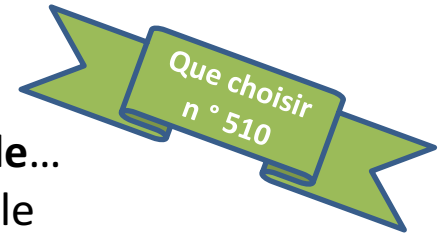
Mars 2017

UFC-Que Choisir Val-de-Seine

Gros plan sur la serrurerie et la plomberie

LE DÉPANNAGE EN SERRURERIE

- Une véritable **mine d'or pour professionnels sans scrupule...**
- **50 % des plaintes** enregistrées sur le dépannage à domicile concernent l'ouverture de porte (en 2011)
- Notre association a traité au cours des dernières années de nombreux litiges relatifs à des problèmes avec des serruriers



LE DÉPANNAGE EN PLOMBERIE

- occupe la 2^{ème} place en matière d'arnaques
- **Fermer un robinet suffirait bien souvent...**
- Notre association a traité au cours des dernières années de nombreux litiges relatifs à des problèmes avec des plombiers

Les 7 erreurs à ne pas commettre ^(1/6)

1/ CONSULTER LES PAGES JAUNES

Le budget communication colossal de certaines sociétés est toujours refacturé aux consommateurs

« C'est normal que nos prix soient élevés : nous avons un gros budget publicitaire qu'il faut bien financer »...

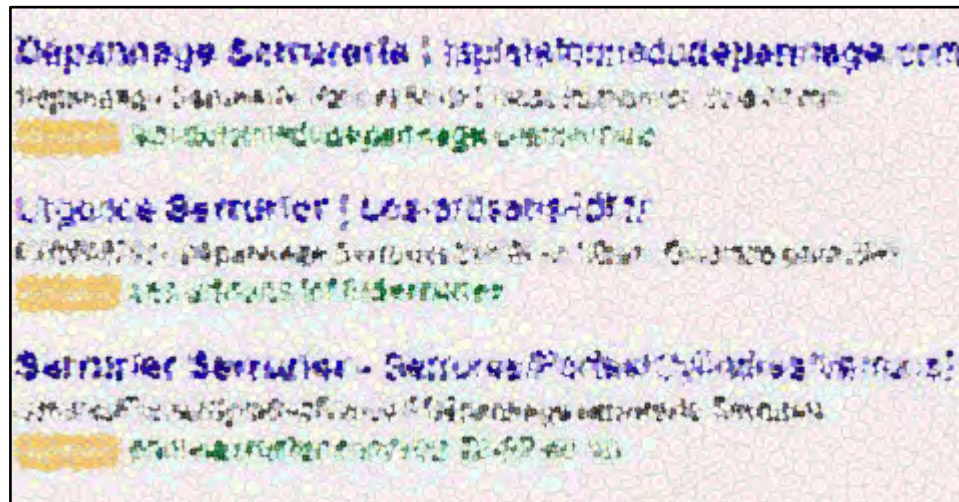
L'entreprise Garnier père et fils aurait dépensé, en 2010, 5 millions en publicité pour un chiffre d'affaires de 8 millions ... !

A l'attaque des arnaques !

Les 7 erreurs à ne pas commettre ^(2/6)

2/ CHERCHER SUR INTERNET

Figurer en tête des recherches Internet demande du temps et de l'argent. Les artisans de quartier « honnêtes » n'en ont généralement pas les moyens



Les 7 erreurs à ne pas commettre ^(3/6)

3/ APPELER UN NUMÉRO D'URGENCE TROUVÉ DANS VOTRE BOÎTE AUX LETTRES

Une utilisation frauduleuse du nom et du blason de la collectivité entraîne une confusion dans l'esprit des consommateurs



A l'attaque des arnaques !

Les 7 erreurs à ne pas commettre ^(4/6)

4/ DEMANDER CONSEIL AU COMMISSARIAT

Les policiers ne sont pas toujours informés et peuvent vous diriger vers une société « indélicate »

5/ VOULOIR SYSTÉMATIQUEMENT LE PRIX LE PLUS BAS

A vouloir payer en deçà de ce qui est raisonnable, on risque de payer une note très salée. Ne vous laissez pas influencer par les promesses intenable...



C'est tellement plus agréable de payer moins cher pour un meilleur résultat !

Urgence 29€

TARIF DÉFIANT TOUTE CONCURRENCE

Les 7 erreurs à ne pas commettre ^(5/6)

6/ SE LAISSER ABUSER PAR LES NOMS QUI INSPIRENT CONFIANCE

- Méfiez-vous des appellations faussement rassurantes



VOTRE SERRURIER
DE QUARTIER
DEPUIS 1996

le meilleur serrurier
près de chez vous

Compagnon Serrurier

au cœur de la ville

un expert de proximité

- L'Association française de défense des consommateurs européens : un nom pompeux, pas une association de consommateurs !



A l'attaque des arnaques !

Les 7 erreurs à ne pas commettre ^(6/6)

7/ SE FIER A LA MENTION « AGRÉÉ PAR LES GRANDES MARQUES »

Commercialiser des produits de marques, ce n'est pas être agréé par elles.

Les marques qui nous font confiance

Serrurier agréé grandes marques à Paris

Serrurier agréé grandes marques (Picard, Bricard, VAK, Anker...),



Les 7 conseils à suivre ^(1/3)

1/ DORMEZ CHEZ UN PROCHE OU À L'HÔTEL

Une nuit d'hôtel coûte moins cher qu'une ouverture de porte de nuit...

Soyez prévoyant : donnez un double de vos clés à une personne de confiance

2/ COUPEZ L'EAU

Coupez le robinet d'arrivée et n'agissez pas dans l'urgence.

Repérer votre robinet d'arrivée d'eau sans attendre d'avoir une fuite.

3/ EXIGEZ UN DEVIS ÉCRIT

Une fois le problème identifié et avant toute réparation, exigez un devis écrit.

4/ CONSERVEZ TOUTES LES PIÈCES REMPLACÉES

Conserver les éléments remplacés... surtout quand la facture est lourde.

Les 7 conseils à suivre ^(2/3)

5/ NE VOUS LAISSEZ PAS PLUMER

- Etudiez la facture avant de payer et gardez-la à titre de preuve.
- Vous avez réglé en plusieurs fois ? Faites opposition au besoin dès le 1^{er} chèque encaissé et insistez auprès de votre banque si elle est réticente.
- Evitez de payer en espèces (pas de trace du paiement).
- Si vous payez avec une carte bancaire, ne la perdez pas de vue.
- Ne payez pas la totalité des travaux avant qu'ils ne soient complètement terminés.

6/ ALERTEZ LES AUTORITÉS COMPÉTENTES

Envoyez un courrier avec la facture à votre DDPP ainsi qu'à celle de Paris

Les 7 conseils à suivre (3/3)

7/ CHERCHEZ UN PROFESSIONNEL HONNÊTE

- Repérez un artisan dans votre quartier et enregistrez son numéro
- Contactez la Capeb*, elle regroupe des professionnels sérieux
(*Confédération de l'Artisanat et des Petites Entreprises du Bâtiment)
- Consultez vos voisins, les bonnes adresses passent souvent par le bouche à oreille.

Pour la serrurerie

s'adresser au réseau « L'expert Vachette » : 165 professionnels qui ont signé une charte d'engagement.

Pour la plomberie

enregistrez le n° de portable de votre plombier chauffagiste... s'il ne se déplace pas le soir ou le week-end, il pourra peut-être vous conseiller par téléphone.

Bon à savoir !

LES CONTRATS D'ASSURANCE MULTIRISQUES HABITATION

- comportent parfois une **clause sur les dépannages d'urgence à domicile...**
- mais ne mettent **pas à l'abri des dépanneurs indécents !**
- Le risque est a priori moindre avec un contrat d'assistance si vous pouvez joindre un numéro d'urgence 24 h/24 qui vous dirige vers un **professionnel référencé.**

Serrurerie : les bonnes pratiques (1/2)

VOTRE PORTE EST SIMPLEMENT CLAQUÉE ?

- Gardez la tête froide !
- Ne pas recourir au dépannage d'urgence
- Se munir d'un cliché de radiographie médicale
- Faire appel au besoin à un bricoleur de votre entourage

VOTRE PORTE EST SIMPLEMENT CLAQUÉE MAIS ELLE EST BLINDÉE ?

- une porte blindée non verrouillée s'ouvre comme une porte standard
- ne croyez pas les dépanneurs qui veulent casser et remplacer votre serrure...

Serrurerie : les bonnes pratiques ^(2/2)

VOTRE PORTE EST FERMÉE À CLÉ, VOUS AVEZ PERDU VOS CLÉS ?

L'intervention d'un « vrai » serrurier est alors indispensable.

Un vrai serrurier :

- n'abîme jamais la porte,
- il ne la perce pas.
- Dans le pire des cas, il détruit le cylindre mais pas le bloc serrure

Serrurerie : les vrais tarifs

OUVERTURE D'UNE PORTE CLAQUÉE

- 80 à 100 € en journée
- 110 à 140 € le soir ou le week-end

PORTE FERMÉE À CLÉ

- 90 à 140 € pour l'ouverture
- 150 à 350 € pour le changement de cylindre (selon gamme et marque)

Serrurerie : bon à savoir !

POUR VOTRE SÉCURITÉ, ENFERMEZ-VOUS !

Une porte simplement claquée n'est pas une porte fermée. Elle peut s'ouvrir avec une radiographie,

Nous vous conseillons donc de fermer votre porte à clé dès que vous rentrez chez vous, même si votre porte n'a pas de poignée côté extérieur.

Plomberie : les bonnes pratiques ^(1/2)

VOUS AVEZ UNE FUITE D'EAU ?

- Pas d'urgence !
- Une fois l'eau coupée, une réparation peut attendre.
- La seule urgence : l'inondation qui nécessite d'appeler les pompiers

VOS WC SONT BOUCHÉS ?

- La seule véritable urgence
- Les principales causes : bloc désodorisant, serviette hygiénique, tuyau ancien jamais été curé
- Versez de l'eau bouillante pour ramollir ce qui est tombé
- Essayer avec une pompe manuelle ou une tringle
- Si dégorgement important : camion pompe (rapide, efficace mais cher)

Plomberie : les bonnes pratiques (2/2)

VOTRE CHAUFFE-EAU ÉLECTRIQUE FUIT ?

Une cause fréquente de surfacturation

QUE FAIRE ? PARER AU PLUS PRESSÉ !

- fermer le robinet d'arrivée d'eau
- chercher le fusible pour mettre le ballon d'eau en sécurité
- appeler son plombier-chauffagiste et se faire guider au besoin par téléphone

Plomberie : les vrais tarifs

VOS WC SONT BOUCHÉS ?

- 300 € maximum, nuit ou week-end
- 350 € à 600 € pour le camion pompe

Montant parfois supérieur en assainissement non collectif,
intervention sur demande du syndic en immeuble

Les chiffres clés de l'UFC-Que Choisir



Le mot du président de l'UFC-Que Choisir

« Si, par principe, le consommateur est tout, on sait qu'isolé il n'est pas grand-chose... C'est en constituant pour lui une source d'informations indépendantes, en l'aidant à se déterminer, en le représentant avec force et sans complaisance que l'UFC-Que Choisir lui redonne du pouvoir aussi bien économique, juridique que politique... L'UFC-Que Choisir c'est l'action au service du consommateur ! »

Alain BAZOT
Président