



## ❑ FAITS VOUS DÉPANNER, PAS ARNAQUER

Une porte claquée ? Une panne d'électricité ? Une fuite d'eau ? Difficile de trouver un professionnel quand on ne sait pas comment s'y prendre. La DGCCRF vous donne 10 conseils pratiques pour repérer les fraudes lorsque vous contactez un prestataire. Elle vous aide à utiliser les bons numéros, dans les démarches avec votre assureur, prendre votre temps avant de donner une réponse... N'attendez pas que ça vous arrive.

Pour vous renseigner sur vos droits et sur la DGCCRF, ayez le bon réflexe

❑ <https://urlz.fr/fWHO>

❑ [signal.conso.gouv.fr](https://signal.conso.gouv.fr)

❑ 0809 540 550

❑ DGCCRF-RéponseConso, B.P. 34935 Montpellier, Cedex 9

  
**MINISTÈRE  
DE L'ÉCONOMIE,  
DES FINANCES  
ET DE LA SOUVERAINETÉ  
INDUSTRIELLE ET NUMÉRIQUE**  
Liberté  
Égalité  
Fraternité



**FAITES-VOUS DÉPANNER  
PAS ARNAQUER**

PORTE CLAQUÉE ? ÉVIER BOUCHÉ ? PANNE D'ÉLECTRICITÉ ?

**10 CONSEILS PRATIQUES**

1. Attendez une proposition d'expertise officielle et signez dans les meilleurs délais, dans un état de conscience, un état de conscience, à l'issue d'un entretien de consultation.
2. Rédigez et obtenez une lettre avec votre numéro de dossier.
3. Privilégiez la relation à des professionnels recommandés par vos proches, par les fédérations professionnelles ou par des plateformes spécialisées.
4. Méfiez-vous des offres de réparation au prix dérisoire, sans délai, sans engagement, sans garantie, sans contrat écrit.
5. Avant toute intervention, demandez à consulter les tarifs et vérifiez que les devis sont en accord avec votre contrat.
6. Si le devis est trop élevé ou s'il n'est pas clair, ne donnez pas votre accord sans avoir consulté un professionnel.
7. Conservez les pièces remplacées ou abîmées.
8. Signez un devis de vos choix avec votre professionnel de confiance, gardez précieusement.
9. Faites toujours à l'abri d'un acte officiel, avec une signature et un cachet.
10. Signalez votre problème de consommation sur [signal.conso.gouv.fr](https://signal.conso.gouv.fr)

Le site, géré par la DGCCRF, vous oriente dans votre démarche et invite l'entreprise à vous répondre ou à corriger le problème.

**DG CCRF**  
Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes

[www.conso.gouv.fr/dgccrf](https://www.conso.gouv.fr/dgccrf)

[www.conso.gouv.fr](https://www.conso.gouv.fr)

[www.conso.gouv.fr](https://www.conso.gouv.fr)

[www.conso.gouv.fr](https://www.conso.gouv.fr)

Liens utiles

<https://urlz.fr/fWHO>