



❑ 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

❑ 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 de vos consultations.
2. Rédigez et obtenez une lettre avec copie de l'expertise d'urgence.
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 forfait, sans devis préalable, sans engagement écrit, sans garantie écrite.
5. Avant toute intervention, demandez à consulter les tarifs et vérifiez que le devis est clair et précis, sans aucune ambiguïté.
6. Si le devis est trop élevé ou s'il n'est pas clair, ne donnez pas votre accord sans avoir consulté un autre professionnel.
7. Conservez les pièces remplacées ou réparées comme pièces détachées.
8. Signez un devis de fin de chantier avec précision de conditions générales, garanties, pénalités.
9. Faites toujours à l'abri d'une note officielle pour être sûr de la solution la plus adaptée.
10. Signalez votre problème de consommation sur 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

Liens utiles

<https://urlz.fr/fWHO>