



REALISEE PAR MARIE GUYADER

Travaux et dépannages, attention aux abus !

Avec près de 14.400 plaintes de consommateurs enregistrées en 2011, le secteur des travaux et des réparations à domicile continue à faire des mécontents. Entre les entreprises malhonnêtes qui profitent d'une situation d'urgence pour gonfler les prix et celles qui laissent en plan les chantiers, la plus grande des vigilances est requise. Comment reconnaître les arnaques et déjouer les pièges ? Comment contester une facture ? Nous avons mené l'enquête.

Selon une étude réalisée en 2010 par Céquami (organisme certificateur indépendant en maisons individuelles), 58,5% des maisons construites avant 1975 sont considérées comme des «épaves thermiques» et nécessitent un sérieux rajeunissement. Face à ce constat, les consommateurs sont nombreux à vouloir sauter le pas mais certains hésitent de peur de se faire arnaquer. Les sommes en jeu lors de la rénovation peuvent en effet être élevées et les artisans malhonnêtes existent. Avant de signer quoi que ce soit (devis ou facture), qu'il s'agisse de rénover votre habitat ou de réaliser une réparation d'urgence, la prudence est de mise. Dans ce dossier, découvrez les arnaques les plus fréquentes du secteur, des conseils avisés pour ne pas se faire escroquer et les éventuels recours si vous avez été abusé.

1 / Rester vigilant face aux arnaques courantes

Prix gonflés, réparations inutiles, chantier inachevé... difficile quand on est un particulier de faire face à des professionnels indécents. Stop Arnaques fait le point et vous informe sur les pièges à éviter.

Les situations d'urgence

Nous sommes dimanche et vous constatez une fuite d'eau importante dans les toilettes. Ni une ni deux, vous prenez le bottin à la recherche d'un plombier susceptible de se déplacer. C'est souvent dans ces situations d'urgence que des professionnels malhonnêtes en profitent pour gonfler les prix ou vendre des prestations supplémentaires qui ne sont pas utiles. L'arnaque typique : vous appelez donc pour votre fuite d'eau et le plombier vous propose de changer la cuvette complète ainsi que le mécanisme de chasse d'eau. Au lieu d'en avoir pour 100 €, on vous en demande 1.000 € !

Autre arnaque de dépannage courante : vous oubliez votre trousseau de clés à l'intérieur de l'appartement, téléphonez à un serrurier qui vous explique que le déplacement devrait coûter 300 € environ. Finalement, devant votre porte, il vous explique qu'il ne peut pas l'ouvrir aussi simplement que prévu et qu'il sera obligé de changer la serrure.

Résultat : il vous propose une facture 5 fois plus élevée ! Dans la panique et l'urgence du moment, nombreux sont ceux qui signent le devis, la facture puis s'en mordent les doigts quand ils se rendent compte que la prestation n'aurait pas dû coûter si cher et qu'ils se sont clairement fait arnaquer.

À savoir : comme l'explique la DGCCRF (Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes), si l'entreprise de dépannage propose des prestations qui vont au-delà de l'intervention sollicitée, par exemple le remplacement d'un lavabo pour un robinet qui fuit, les règles en matière de démarchage à domicile s'appliquent. On doit vous remettre un devis écrit avec un bordereau de rétractation (délai de 7 jours).

Attention aux prospectus

Méfiez-vous des prospectus dans les boîtes aux lettres vantant le dépannage 24h/24 et 7j/7. Sachez que toute publicité écrite permettant une com-

mande à distance au sens de l'article 14 de l'arrêté du 3 décembre 1987 (à l'exception des annuaires) doit comporter le nom, la raison sociale et l'adresse de l'entreprise, son numéro d'inscription au registre du commerce ou au répertoire des métiers, les taux horaires de main-d'œuvre toutes taxes comprises pratiqués pour chaque catégorie de prestation concernée ou les prix unitaires, les frais de déplacement lorsque les entreprises se rendent au domicile du consommateur ainsi que le caractère payant ou non du devis.

Les travaux de rénovation

Selon l'APCE (Agence pour la création d'entreprises), 70% des personnes qui achètent un bien font des travaux dans les 2 ans qui suivent. Il faut dire qu'entre les mises aux normes et les aménagements, il y a de quoi faire. Selon la Fédération française du courtage en travaux, le chiffre d'affaires de l'entretien-rénovation de logements a été estimé à 45,9 milliards d'euros en 2011, soit une hausse de 3,7% sur 1 an ! Encore faut-il trouver le bon artisan. Car les devis gonflés ou les devis partiels auxquels se rajoutent des éléments et donc un coût supplémentaire ne sont pas si rares. Autre point de vigilance : les délais interminables sur les chantiers. Pour ne pas se laisser enfermer dans cette pratique courante, indiquez une clause de délai très stricte dans le bon de commande.

L'assurance dommages-ouvrages

Quand vous réalisez de gros travaux sur la structure du bâtiment, il est important de prendre une assurance dommages-ouvrages qui jouera si malheureusement il y a. Certes, elle coûte jusqu'à 3 ou 4% du montant des travaux mais elle vous garantit en cas de problème grave de prendre en charge les travaux, d'en payer le pré-financement et de chercher les responsabilités auprès de l'entrepreneur ou du fabricant de matériel. Elle est censée être obligatoire mais dans la pratique, les gens ont tendance à ne pas la prendre par souci d'économie. Une erreur à ne pas commettre !

Le courtage en travaux, une solution ?

Et si le meilleur moyen de ne pas se faire arnaquer quand on rénove sa maison était de passer par un courtier en travaux ? Ce professionnel a pour mission de faciliter les recherches du particulier en sélectionnant des entreprises du bâtiment. Il vérifie à votre place la solidité financière de l'entreprise, ses assurances et sa pertinence avec les travaux que vous souhaitez réaliser. Il vous présente au final plusieurs devis et c'est vous qui prenez la décision. À savoir, la Fédération française du courtage en travaux est un gage de sérieux et peut vous aider à trouver un courtier de qualité.



Picard/Securavis

3.750 €...

... c'est l'amende maximale qu'encourt une entreprise en cas d'absence des mentions obligatoires sur un devis.

Source : Fédération française du courtage en travaux

Franck Thérizols, directeur général d'illiCO travaux «Lire attentivement le devis»



En termes de travaux, quelles sont les arnaques les plus fréquentes ?

Certains professionnels indécents ont tendance à favoriser ce que l'on appelle les travaux complémentaires. Ils proposent un devis un peu plus bas que la moyenne et une fois sur le chantier, ne manquent pas d'indiquer au client que pour réussir à faire ceci, il faut forcément faire cela... Le bon devis doit être conforme à un cahier des charges exhaustifs. Cette pratique accroît considérablement la masse financière du chantier. Autre arnaque possible : le fait de gonfler les devis. Appliquer des prix très élevés qui ne sont pas conformes à la réalité du terrain, aux matériaux utilisés. Les pratiques dans le bâtiment peuvent être très diverses et vous pouvez obtenir des devis qui vont parfois du simple au double. Parfois c'est expliqué et justifié en raison de la qualité des matériaux et des qualifications de la personne qui intervient. Mais parfois ça ne l'est pas et les pratiques visant à tromper le client ne sont pas loin.

Quels sont les pièges à éviter ?

Afin de déjouer les pièges, il faut rester vigilant sur un certain nombre de points. Premier point : le devis. Il doit être le plus clair et explicite possible, et mentionner les matériaux ainsi que les étapes de réalisation. Il doit porter une vraie définition de l'ouvrage qui sera réalisé avec une traduction en unité (m², ml, forfait), la qualité et le coût unitaire. Deuxième point : les assurances. Il convient de toujours vérifier les assurances de l'entreprise (décennales et responsabilités civiles), si elles sont à jour et si elles correspondent au travail proposé par le professionnel. Par exemple, si le plombier s'occupe à la fois de la plomberie et du carrelage, il doit avoir une assurance pour ces deux corps de métier. Troisième point : le travail non déclaré. Si la personne tombe de l'échelle et qu'elle travaille sans statut réglementaire, le maître d'ouvrage (le client) est responsable de même que l'entreprise du bâtiment.

Quels conseils donneriez-vous à un particulier qui s'apprête à réaliser de gros travaux ?

Il faut faire attention aux 3 points mentionnés plus haut mais aussi se renseigner sur la solidité financière de l'entreprise en consultant par exemple son bilan sur societe.com. Il faut savoir que 18% des entreprises du bâtiment déposent le bilan chaque année ! Imaginez un chantier de 90.000 €. Si l'entreprise du bâtiment demande un acompte de 30%, vous versez 30.000 € avant le démarrage du chantier et le lendemain l'entreprise dépose le bilan. Vous avez perdu vos 30.000 € ! Par ailleurs, il ne faut jamais accepter plus de 30% d'acompte au démarrage du chantier et ensuite donner une somme au fur et à mesure de l'avancement du chantier. Concrètement, si l'artisan a réalisé la moitié du chantier, vous pouvez lui verser la moitié de la somme du chantier. Enfin, dernier conseil important : demandez à voir un chantier déjà réalisé par l'entreprise et à rencontrer les propriétaires afin de réduire les risques de mauvaises expériences.

2/ Savoir contester une facture

Vous avez signé et donc validé le travail du professionnel. Pas de panique, tout n'est pas perdu. Tour d'horizon des recours mis à votre disposition si vous avez été victime d'une arnaque.

Une baisse des réclamations

Selon le baromètre des réclamations 2011 de la DGCCRF, il semble que, comme en 2010, 4 secteurs concentrent plus de 70% des réclamations de consommateurs. Il s'agit de la commercialisation des produits non alimentaires (notamment vente à distance et commerce électronique), la communication-téléphonie, les travaux et réparations à domicile ainsi que le secteur transports/véhicules. En 2011, la DGCCRF a enregistré 90.125 réclamations de consommateurs contre 92.253 en 2010, soit une baisse de 2,3% et de 18% par rapport à 2009. Une baisse qui s'explique, entre autres, par le développement efficace des dispositifs de médiation.

Concernant le secteur bien particulier des travaux et réparations à domicile, les plaintes s'élèvent en 2011 à 15,9% contre 16,7% en 2010.

Solution à l'amiable

En cas de litige, la première démarche consiste à régler cela à l'amiable après avoir pris soin de vérifier auprès d'associations de consommateurs ou de la DGCCRF que vous êtes dans votre bon droit. En général, vous souhaitez soit être remboursé d'une partie de la somme en cas de devis gonflé, soit obtenir l'achèvement des travaux. Soumettez le problème à l'artisan, exposez vos arguments en restant ferme.

Si malgré votre bonne volonté, le professionnel ne veut rien entendre,

contactez-le à nouveau par lettre recommandée avec accusé de réception cette fois-ci et conservez le double de votre courrier. Dans le cas de travaux payés inachevés, vous pouvez mentionner qu'il s'agit d'une mise en demeure d'intervenir sous quinzaine faute de quoi vous serez contraint de donner une suite judiciaire à ce litige. De la même manière, en cas de malfaçon, demandez à l'artisan de réparer son erreur (après tout, l'erreur est humaine). S'il ne vient pas malgré la lettre, faites expertiser les travaux. Sans réponse de la part de l'entrepreneur, vous pouvez contacter la DGCCRF afin de porter réclamation.

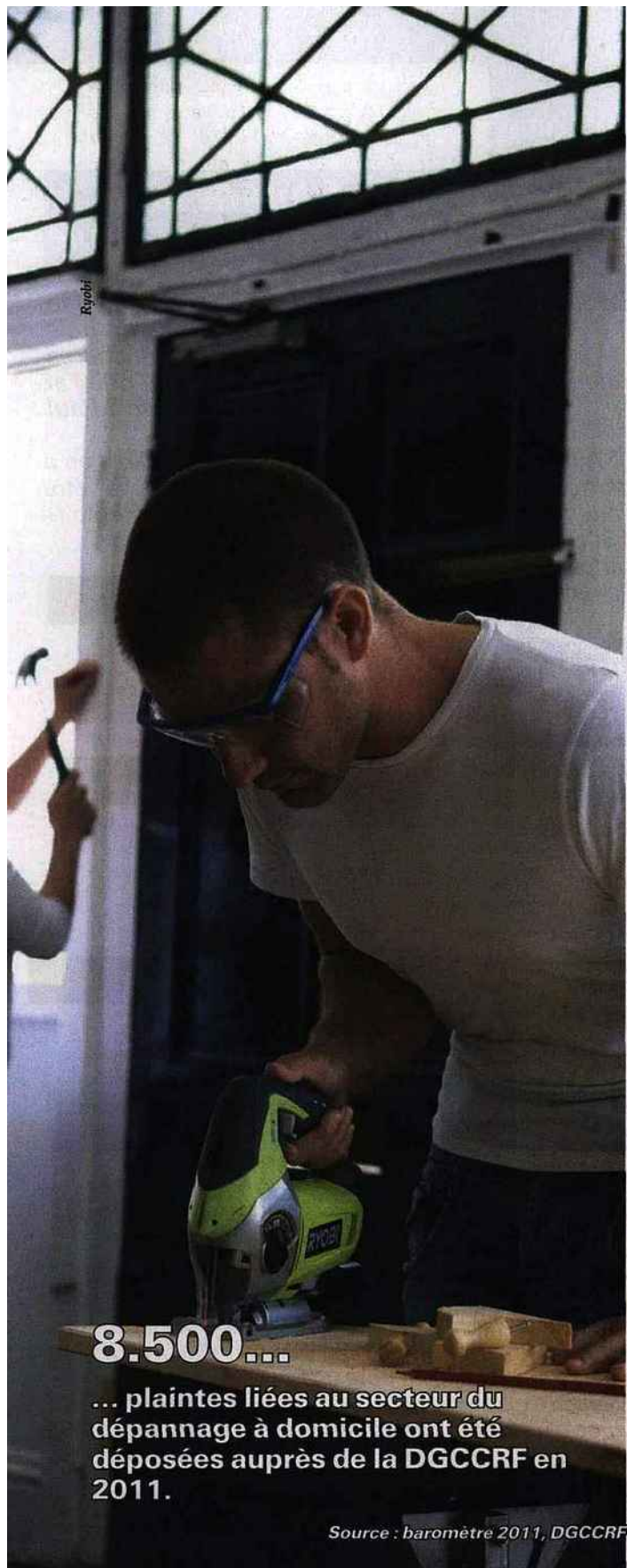
Saisir la justice

Si la première étape, la solution à l'amiable, n'a pas été concluante, vous pouvez aussi faire appel à la justice. Dans ce cas, il est conseillé de se faire aider ou représenter par une association de consommateurs. Vous pouvez recourir à la saisine simplifiée. Adaptée aux petits litiges de consommation (quand les sommes en jeu n'excèdent pas 4.000 €), cette procédure simplifiée et gratuite consiste à remplir une déclaration au tribunal d'instance ou de proximité. Autre possibilité, notamment dans le cas de travaux inachevés, l'injonction de faire. Cette procédure gratuite peut être mise en œuvre auprès du tribunal d'instance ou de proximité si le professionnel, avec qui vous avez signé un contrat, refuse de l'honorer dans sa totalité et si les sommes en jeu n'excèdent pas 10.000 €.

Du côté des recours payants, vous pouvez opter pour le référé. Cette procédure permet en cas d'urgence d'obtenir une décision provisoire mais rapide d'un tribunal. Renseignez-vous auprès du greffe du tribunal le plus proche. L'assignation en référé est faite par l'intermédiaire d'un huissier ou d'un avocat. Enfin, mais c'est un recours bien plus long et bien plus lourd, vous pouvez également prendre l'initiative d'un procès avec une assignation devant le tribunal d'instance ou de grande instance.

L'État renforce les contrôles

En 2011, la DGCCRF a mené des actions de contrôle renforcées dans le secteur du dépannage à domicile. Principalement réalisées dans les régions où le nombre de plaintes était le plus élevé (Île-de-France et Midi-Pyrénées), les enquêtes ont porté sur l'information du consommateur et sur les pratiques commerciales déloyales. Sur les 2.800 actions de contrôle menées, il y a eu 846 rappels de réglementation, 121 procédures d'injonction administrative et 373 procès-verbaux dressés pour absence de devis préalable, publicité commerciale trompeuse, défaut de garantie décennale et absence de qualification, non-conformité des notes, pratiques commerciales trompeuses sur la nécessité de la prestation, sur le prix et le mode de calcul ou encore invocation de l'urgence pour échapper au formalisme de devis alors que la situation ne l'exige pas.



8.500...

... plaintes liées au secteur du dépannage à domicile ont été déposées auprès de la DGCCRF en 2011.

Source : baromètre 2011, DGCCRF

Jean-Michel Guérin, directeur général du groupe De Particulier à Particulier «Réagir en cas d'abus de faiblesse»



Quand peut-on contester une facture ?

En général, les arnaques surviennent dans les situations d'urgence (la nuit ou le week-end). S'il s'avère que vous avez payé trop ou que le professionnel vous a fait une réparation inutile, on entre dans le cas de l'abus de faiblesse, sanctionné par le Code de la consommation article L.122-8 : le professionnel encourt une amende de 9.000 €, 5 ans de prison, voire une interdiction d'exercer.

Comment procéder pour contester une facture ?

Si après coup, la facture vous paraît trop chère, et que vous avez la certitude de vous être fait arnaquer, il est important de bien conserver le devis mais également les pièces usagées ou défectueuses. Ne laissez pas le professionnel les emmener. Ensuite, vous avez la possibilité de porter plainte soit à la DGCCRF [Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes], soit au commissariat de police, ce qui vous permet de faire opposition au chèque que vous avez remis. Quand vous avez fait opposition, la banque va bloquer le montant en attendant l'issue du litige. Ainsi, le professionnel indélicat ne peut pas encaisser le chèque.

Ces contestations sont-elles fréquentes ? De plus en plus fréquentes ?

Elles étaient particulièrement en vogue dans les années 1995-2000. Même s'il y en a un peu moins aujourd'hui, elles existent toujours. Le mieux pour ne pas avoir à contester une facture est de se renseigner en amont afin de trouver des professionnels sérieux. En effet, les gens sont vulnérables dans les situations d'urgence. Il faudrait faire attention au choix du plombier ou du serrurier mais on n'a pas forcément l'esprit à cela. Parmi les précautions à prendre, vous pouvez par exemple aller voir un serrurier qui a une boutique avec pignon sur rue dans votre quartier, qui fait partie d'un réseau connu et lui demander si en cas d'urgence, il connaît un dépanneur qui soit honnête et qui pratique des prix honnêtes. Vous pouvez également contacter le Synasav (syndicat national de la maintenance et des services en efficacité énergétique) afin d'obtenir une liste de professionnels sérieux, certifiés et avec lesquels vous ne devriez pas avoir de souci.