

Direction générale de la police nationale
Direction interdépartementale de la police nationale de Seine-et-Marne
Circonscription de Police Nationale de Melun Val de Seine

LA POLICE NATIONALE VOUS INFORME

Vigilance si vous découvrez dans votre boîte à lettres
un calendrier portant l'inscription «numéros utiles»

Les arnaques pullulent en ligne, mais il est important aussi de surveiller sa boîte à lettres.

Cette dernière pourrait contenir un calendrier souvent présentant des bordures de couleur bleu, blanc, rouge, portant la mention «numéros utiles» précisant les traditionnels numéros d'urgences (17 – 18 – 15) et certains numéros de services publics (SNCF, commissariat, mairie...).

Soyez prudent, car si les numéros d'urgences et ceux de certains services publics sont vrais, ces calendriers mentionnent également des numéros d'opérateurs de dépannage à domicile.

Attention, il s'agit souvent de démarchage abusif et de publicités mensongères, derrière ces numéros se cachent régulièrement des entreprises peu scrupuleuses, aux méthodes déloyales.

En cas d'intervention à domicile, les services sont soit inutiles, soit hors de prix.

Rappel :

Préalablement à toute signature de contrat et donc à l'intervention, tout professionnel du dépannage à domicile a l'**obligation d'établir de manière systématique et formalisée, un contrat écrit aussi appelé « devis »** et ce dès le premier euro.

Le devis, en tant qu'estimation par le professionnel des travaux envisagés, est considéré d'un point de vue juridique comme une offre de contrat. Le devis n'engage le client qu'à partir du moment où il a exprimé sa volonté de faire exécuter les travaux, par une signature au bas du devis « *bon pour travaux* ». En l'absence de devis, **ne donnez donc pas votre accord** au dépannage.

Sachez que le professionnel doit impérativement faire apparaître un certain nombre d'informations dans le devis

Les règles d'information diffèrent selon que le contrat est conclu en établissement ou hors établissement.

Lorsque le devis/contrat est conclu **directement au domicile du particulier**, le professionnel doit fournir au consommateur sur papier ou sur un autre support durable, les informations suivantes (arrêté du 24 janvier 2017) :

- la date de rédaction
- le nom et l'adresse de l'entreprise
- le nom du client
- le lieu d'exécution de l'opération
- la nature exacte des réparations à effectuer
- le décompte détaillé, en quantité et en prix, de chaque prestation et produit nécessaire à l'opération prévue : dénomination, prix unitaire et désignation de l'unité à laquelle il s'applique (notamment l'heure de main d'œuvre, le mètre linéaire ou le mètre carré) et la quantité prévue
- le cas échéant, les frais de déplacement
- la somme globale à payer hors taxes et toutes taxes comprises, en précisant le taux de T.V.A.
- la durée de validité de l'offre
- l'indication du caractère payant ou gratuit du devis (ou document précontractuel).

Au-delà de ces éléments obligatoires d'information, si vous jugez que le devis est trop élevé ou s'il n'est pas clair, ne donnez pas suite et contactez un autre prestataire.

Lorsque le contrat est conclu **directement chez le professionnel**, les informations obligatoires et les modalités de leur communication au consommateur ne sont pas exactement les mêmes que lorsque le contrat est conclu au domicile.

Veillez à ce que le professionnel vous remette un exemplaire du contrat

Le professionnel **doit obligatoirement remettre au consommateur un exemplaire signé du contrat**. Ce contrat doit être accompagné du **formulaire type de rétractation de 14 jours, mais attention, ce dernier ne concerne pas les travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui.**

Lorsque la prestation est supérieure à 25 € TTC, le professionnel doit vous remettre une facture

Pour toute prestation d'un montant **supérieur à 25 € TTC, le professionnel est tenu de vous remettre une facture** (aussi appelée « note ») sur laquelle doivent apparaître :

- les coordonnées du prestataire
- la date de rédaction de la note
- les dates et lieu d'exécution de la prestation
- le décompte détaillé, en quantité et en prix, de chaque prestation et produit fourni ou vendu (ex : taux horaire et nombre d'heures travaillées)
- la somme totale à payer hors taxes et toutes taxes comprises
- le nom du client, sauf opposition de celui-ci.

Ce document doit être délivré au consommateur dès que la prestation a été réalisée, et en tout état de cause **avant le règlement du prix** de la prestation.

Le client a le droit de conserver les pièces ou appareils remplacés. Au cas où il refuse de les garder, le prestataire doit lui faire **signer une décharge**.