



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PRÉFET DE LA MOSELLE

Metz, le 1^{er} mars 2018

LE PREFET DE LA MOSELLE

A

Mesdames et Messieurs les Maires de la Moselle

s/c de Mesdames et Messieurs les Sous-Préfets
d'Arrondissement

OBJET : Appel à vigilance concernant les dépannages à domicile

P. J : 2

Des cartons publicitaires mentionnant les coordonnées de professionnels du dépannage et de différents services publics ont une nouvelle fois été distribués fin 2017/début 2018 dans le département. Il s'agit d'une reconduction de pratiques dommageables aux consommateurs déjà signalées en 2017 dont la persistance a donné lieu à des campagnes de prévention et de plusieurs communiqués de presse.

Ces artisans, qui sont parfois dépourvus de qualification, proposent diverses prestations telles que dépannage, réparation ou entretien. Généralement appelés en situation d'urgence, certains professionnels peuvent profiter de la vulnérabilité de leur client pour sortir du cadre de la réglementation et facturer leurs services à des coûts prohibitifs avec, dans la plupart des cas, des devis remis après la réalisation de la prestation.

Afin d'éviter de nouvelles victimes de ce type d'agissements, je vous invite à sensibiliser votre population en rappelant quelques consignes de base, à savoir :

- privilégier des professionnels recommandés par les proches, par les fédérations professionnelles ou préalablement identifiés,
- solliciter un devis en TTC, détaillé et écrit, avant toute intervention,
- mettre en concurrence les entreprises en sollicitant plusieurs devis,
- de ne pas donner suite à un devis si le montant semble démesuré, ou de ne faire effectuer que les travaux d'urgence en reportant les prestations supplémentaires.

Vous trouverez ci-joint, aux fins d'information de vos administrés, deux flyers rappelant ces consignes.

Enfin, il est conseillé aux victimes d'agissements illicites de déposer plainte auprès des services de police ou de gendarmerie et d'adresser tous les éléments dont il dispose (description des faits, copie des devis, factures, publicité...) à la Direction Départementale de la Protection des Populations du département dans lequel est implantée l'entreprise qui a effectué les travaux.

Ce service est à votre disposition pour vous apporter toute information complémentaire (ddpp@moselle.gouv.fr).

LE PREFET,



FAITES-VOUS DÉPANNER

PAS ARNAQUER



**PORTE CLAQUÉE ? ÉVIER BOUCHÉ ?
PANNE D'ÉLECTRICITÉ ?
CONSEILS PRATIQUES**



10 CONSEILS PRATIQUES

- 1 Attention aux prospectus d'aspect « officiel » déposés dans les entrées d'immeubles ou chez certains commerçants ; n'utilisez pas ces numéros de téléphone.
- 2 Anticipez et élaborez vous-même votre liste de numéros d'urgence.
- 3 Privilégiez le recours à des professionnels recommandés par vos proches, par les fédérations professionnelles ou préalablement identifiés.
- 4 N'acceptez pas des réparations au motif qu'elles seront prises en charge par votre assureur.
- 5 N'acceptez que les travaux d'urgence, les prestations supplémentaires pourront être effectuées plus tard.
- 6 Avant toute intervention, demandez à consulter les tarifs et exigez un devis détaillé et écrit ; ne signez aucun devis qui vous paraisse démesuré.
- 7 Si le devis est trop élevé ou s'il n'est pas clair, ne donnez pas suite et contactez un autre prestataire.
- 8 Conservez les pièces remplacées ou annoncées comme défectueuses.
- 9 Déposez un double de vos clés chez une personne de confiance : gardien, proches.
- 10 Porte claquée à minuit ? Une nuit d'hôtel peut être la solution la moins onéreuse.

**ARNAQUE AU DEPANNAGE A DOMICILE
SOYEZ VIGILANTS!**

**La Direction Départementale de la Protection des
Populations alerte !**

Des milliers de flyers ont été distribués dans les boîtes aux lettres. Ils ont un aspect « officiel » et comportent des numéros d'urgence. Plusieurs plaintes ont déjà été recensées et la vigilance s'impose.

- En cas de problème à votre domicile, nécessitant un dépannage, n'appellez pas ces numéros de téléphone.
- Avant toute intervention, demandez à consulter les tarifs (attention, ils doivent vous être communiqués TTC)
- Avant toute intervention, exigez un devis détaillé et écrit.
- Ne signez aucun devis qui vous paraît démesuré.
- Si le devis ne vous est pas fourni avant l'intervention, s'il vous paraît trop élevé ou s'il n'est pas clair, ne donnez pas suite et contactez un autre prestataire.
- N'acceptez que les travaux d'urgence, les prestations supplémentaires pourront être effectuées plus tard.
- Privilégiez le recours à des professionnels recommandés par vos proches, par les fédérations professionnelles ou préalablement identifiés.

Ces réflexes de prudence permettront d'éviter ce type de situation.

Partagez également cette mise en garde avec votre entourage.

DDPP de la Moselle - 4 rue des remparts - BP 40443 - 57008 METZ Cedex 1
Mél : ddpp@moselle.gouv.fr

24/24 **7J/7**

**INFORMATIONS
UTILES DE VOTRE VILLE**

MAIRIE 03 87 55 50 00
 COMMISSARIAT (17) 24/24 03 87 55 55 22
 SERRURIER 24/24 Ouverture de porte
 SAMU 15
 POMPIERS 18
 PLOMBERIE 24/24
 ELECTRICITE 24/24
 SOS ANTIPOISON 03 83 85 26 26
 SOS MEDECIN 03 87 36 97 97
 CHAUFFAGE REPARATION 24/24

C U P V I I R V S S

**DEPANNAGE
EXPRESS**
 06.53.46.99

**SOS
DEPANNAGE**
 PLOMBIER - SERRURIER
 CHAUFFAGISTE - URGENCES
 04.37.63.29.02

DEPANNAGE
 PLOMBIER - SERRURIER
 CHAUFFAGISTE
 01.22.15.77.46