

DEPANNAGE A DOMICILE

La machine à laver déborde, le robinet fuit, le chauffe-eau ne s'allume plus... Ces problèmes peuvent arriver à n'importe qui. Heureusement, il existe de nombreux professionnels se déplaçant jusqu'au domicile de leurs clients capables de résoudre ces problèmes. Dans la majorité des cas, leurs interventions se déroulent dans de bonnes conditions. Néanmoins, il arrive que le service rendu ne réponde pas à l'attente du client.

Quelles sont les principales causes des litiges rencontrés dans le cadre du dépannage à domicile ?

Les problèmes que le client peut rencontrer sont les suivants :

- **Les problèmes relatifs aux conditions d'engagement d'exécution du contrat de prestation.**

Lorsque très peu d'informations sont fournies par le dépanneur arrivé sur place et que le client donne son accord, il peut s'avérer par la suite que certains éléments dans l'exécution du contrat posent problème car les parties n'en ont pas discuté.

Ne vous contentez pas de quelques phrases telles que « ce n'est rien, ce sera fait en une demi-heure maximum, pour le prix, il faut compter 10 000 à 15 000 F CFP à tout casser », posez des questions, renseignez-vous. Prenez le temps de dire au dépanneur ce que vous avez compris pour être sûr que vous avez tout compris.

- **Les problèmes relatifs au montant de la prestation.**

Les tarifs pratiqués sont parfois excessifs. Vous pouvez vérifier qu'il n'y a pas d'abus en lisant attentivement votre facture. Voici les éléments à regarder avec vigilance. **Faites attention :**

- **au nombre d'heures de travail effectuées,**
- **aux frais de déplacement,**
- **aux prix des pièces ou des matériaux utilisés** (ex : certaines pièces nettoyées uniquement mais facturées comme ayant fait l'objet d'un échange standard).

Quelles sont les obligations du professionnel dans ce domaine ?

Le professionnel a l'obligation de :

- **Afficher ses tarifs dans ses locaux ou par tout moyen approprié** afin que le client ait à l'avance une idée de ce qu'il aura à payer (tarif des diverses prestations, déplacements, devis s'il est payant).
- **Une obligation de service.** L'obligation la plus importante est d'effectuer la réparation dans les règles de l'art. En effet, l'appareil doit pouvoir fonctionner normalement une fois la réparation terminée.

Le professionnel est responsable de la réparation qu'il a faite. Si par exemple, la même panne survenait peu de temps après la réparation, le dépanneur devra recommencer son travail, à ses frais, sauf s'il arrive à prouver qu'il s'agit d'une autre panne ou que la nouvelle panne a une origine autre que celle qui a fait l'objet de la précédente réparation.

Lors d'un dépannage, le réparateur peut vous proposer d'autres prestations que celle correspondant à votre demande initiale. Il s'agit alors de démarchage à domicile qui est réglementé. Renseignez-vous !

Pour toutes informations sur le démarchage à domicile, merci de consulter la fiche conso sur ce sujet.

Quelle attitude adopter ?

Le dépannage à domicile est une prestation pratique et utile pour le consommateur. Néanmoins, ce dernier doit se responsabiliser et être vigilant.

1. **Être prévoyant en se constituant un répertoire de professionnels.** Pour cela, renseignez-vous sur les artisans de votre quartier en interrogeant vos voisins, vos relations... Ainsi, vous éviterez de faire appel à la première entreprise trouvée dans l'annuaire.

CONSEIL : Veillez à contacter un professionnel patenté titulaire d'un numéro Tahiti

2. **Prenez connaissance des prix, des prestations** (tarif horaire, tarif forfaitaire minimum), du déplacement et du devis (payant ou non) avant de commander la prestation.
3. **Demandez plusieurs devis** auprès des différents professionnels afin de les comparer. Vérifiez également sur ce devis les mentions suivantes :
 - nom, adresse et références d'un numéro Tahiti du dépanneur ;
 - détails des interventions (pièces, main d'œuvre, décompte du temps passé) ;
 - prix exact de la prestation, du déplacement et s'il y a lieu du devis ;
 - montant total à payer.
4. **Refusez le démarrage des travaux avant la signature d'un contrat écrit** (le devis accepté par le client en fait souvent office) car c'est souvent quand il y a urgence que les démarches normales ne sont pas respectées et peuvent donner lieu à des abus.
5. **Vérifiez les modalités de paiement.** Lors du démarrage des travaux et si le professionnel le réclame, il est préférable de verser une partie de la commande de la prestation et le solde de la facture après que les travaux sont achevés et contrôlés par vos soins. Vous pouvez prévoir sur le devis, en particulier les gros travaux, des délais d'exécution, des pénalités de retard et les modalités de règlement.

6. **Le prestataire doit vous remettre une note** (facture) avec les mentions suivantes : nom du client sauf s'il y oppose, adresse du prestataire, le nom du prestataire, la date de la prestation, la nature de la prestation ou du bien vendu, le montant de la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) et le prix total, taxes comprises.
7. **Exigez l'inscription sur la facture de la garantie accordée ainsi que la durée de sa validité.**

A noter : Les pièces remplacées vous appartiennent, vous êtes en droit de demander à les récupérer. Elles peuvent vous être utiles en cas de litige.

Comment réagir en cas de litige ?

Si vous estimez que les travaux ont été mal effectués, ou de façon incomplète ou s'ils dépassent les limites de votre accord, vous devez envoyer à votre dépanneur une lettre recommandée avec accusé de réception qui lui indiquera les points de désaccord et le mettra en demeure de reprendre les travaux ou les réparations en lui fixant un délai.

Si le litige persiste, vous pouvez contacter la DGAE ou le syndicat professionnel dont relève votre prestataire ou votre assurance de protection juridique si vous en avez une. A défaut d'accord final, il faudra porter l'affaire devant le tribunal civil.

Sources réglementaires

- Arrêté n°170 CM modifié du 07/02/1992 relatif à l'information et la protection du consommateur en Polynésie.
- Arrêté n°692 CM du 16 juillet 1997 relatif à la facturation des produits et services en Polynésie française et portant modification de la décision n°766 AE du 13 octobre 1978 relative au contrôle et à la répression des infractions en matière de réglementation des prix dans le territoire.