

# Dépannage d'urgence : éviter les arnaques

par [Capucine Bordet](#) - 16 avril 2025

Porte claquée sans sa clé, fuite d'eau, panne de chaudière... Ces situations déjà désagréables le sont souvent encore bien plus au moment du paiement de l'intervention des professionnels, certains d'entre eux profitant de l'agitation du moment pour pratiquer des prix exorbitants.

## 1/ Se méfier des escrocs

Dans la panique, votre premier réflexe sera sûrement d'aller rechercher l'un des prospectus trouvés dans votre boîte aux lettres. Or, ces publicités, présentes aussi sur Internet, s'avèrent fréquemment utilisées comme appâts par des professionnels peu scrupuleux. Certains tracts prétendent même émaner de municipalités en utilisant les couleurs officielles bleu-blanc-rouge. [Selon l'organisme chargé de la répression des fraudes](#) (DGCCRF), 64 % des entreprises de dépannage (serrurerie, électricité, plomberie...) contrôlées en 2021 étaient en infraction.

## 2/ Constituer son réseau

N'attendez pas une catastrophe pour rassembler les coordonnées d'artisans sûrs. Demandez des recommandations à vos voisins, à votre syndic ou via le service de l'association [UFC-Que Choisir « Mes dépanneurs »](#). Afin de vérifier la fiabilité des professionnels, assurez-vous qu'ils aient bien une adresse physique et qu'ils soient également inscrits au répertoire des métiers ou au registre du commerce et des sociétés. Vous pouvez de surcroît leur demander de vous présenter une attestation d'assurance en cours de validité.

## 3/ Exiger la transparence

Avant toute intervention, il est impératif de réclamer un devis détaillé (qui aura la même valeur juridique qu'un contrat), dans lequel doivent figurer la liste des prestations, le taux horaire, les frais de déplacement... Si vous avez l'impression que le professionnel reste vague sur ce qu'il s'apprête à faire, refusez ses services. Attention aussi aux travaux supplémentaires et souvent superflus qui peuvent vous être suggérés. Enfin, si la prestation effectuée est supérieure à 25 euros TTC, une facture devra obligatoirement vous être remise.

## 4/ Revendiquer ses droits

Les professionnels sont soumis à une obligation de résultat. Ainsi, si la réparation n'est pas concluante, le réparateur doit revenir sans vous demander de paiement supplémentaire. Notez que si vous n'êtes toujours pas satisfait, vous pouvez vous rendre sur la plateforme [« SignalConso »](#) de la DGCCRF pour être orienté sur les démarches envisageables. Et, en cas d'arnaque, rendez-vous rapidement à la police ou à la gendarmerie pour porter plainte.

## **QUAND AVERTIR SON ASSURANCE ?**

Quelques urgences nécessitent de prévenir son assureur en priorité, notamment lors d'un **sinistre important occasionnant des dégâts majeurs**, ou lorsque d'autres personnes sont impactées, en cas de **fuite d'eau chez un voisin**, par exemple. Pour prendre en charge certaines réparations, les assurances peuvent exiger le **recours à un professionnel agréé**, avec lequel elles ont passé un accord (voir votre contrat).  
Veillez enfin à **respecter le délai maximum** indiqué pour faire votre déclaration à l'assurance.