

# Dépannage et réparation :

## revenir sur une décision de travaux supplémentaires

Un professionnel est intervenu chez vous pour réparer un équipement (chaudière...). Il vous a incité à en changer et vous a fait signer un devis. Vous pouvez revenir sur votre décision.

### La règle de droit

Vous demandez à un dépanneur de réparer votre machine à laver le linge. Après vous avoir dit qu'elle n'est pas réparable, il vous fait signer un bon de commande pour l'achat d'une machine neuve, ou vous persuade de faire installer un adoucisseur d'eau pour remédier aux problèmes d'entartrage. Ou, encore, l'artisan qui repeint votre salle de bain, vous convainc de changer votre carrelage et vous fait signer un devis.

Dans tous ces cas de figure, vous bénéficiez des dispositions protectrices sur le démarchage à domicile qui vous accordent un délai de rétractation de 7 jours pendant lequel vous pouvez revenir sur votre décision, une fois le bon de commande ou le devis signé, sans avoir à vous justifier.

Durant ce délai, non seulement le professionnel ne peut vous réclamer aucun versement, à titre d'arrhes, d'acompte ou de paiement comptant, mais encore, il lui est interdit de livrer et d'installer le matériel ou d'exécuter le service.

S'il le fait, il s'expose à des sanctions pénales (un an de prison et/ ou 3 750 € d'amende) et vous pouvez demander au tribunal – au-delà du délai de 7 jours – de constater la nullité du contrat.

Par ailleurs, les manœuvres déployées par le professionnel pour vous convaincre peuvent dans certains cas être considérées comme de l'abus de faiblesse. C'est le cas, par exemple, si compte tenu de votre âge ou de votre état de santé, vous n'étiez pas en mesure d'apprécier la portée de cet engagement et même si vous vous trouviez dans une situation d'urgence absolue, comme par exemple une panne de chaudière en plein hiver.

### Vos démarches

Pour annuler les travaux ou l'appareil commandé, vous devez envoyer au professionnel une lettre recommandée avec avis de réception l'informant de votre décision, dans un délai de 7 jours – dimanches et jours fériés compris – qui commence à courir le lendemain de la signature du devis ou du bon de commande.

Toutefois, si le dernier jour est un samedi, un dimanche ou un jour férié, le délai est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Si vous avez déjà versé des sommes, il faut en réclamer le remboursement en menaçant de porter plainte si vous n'obtenez pas satisfaction.

*Source : Le Particulier*

### **Si le litige persiste...**

Vous pouvez contacter le syndicat professionnel de l'entrepreneur ou une association de consommateurs pour tenter une conciliation. Si cette démarche échoue, vous pouvez saisir la Direction départementale de la protection des populations (DDPP, ex-DDCCRF) ou porter plainte auprès du procureur de la République en vous constituant partie civile pour obtenir des dommages et intérêts et demander le remboursement des sommes éventuellement payées.

A ....., le .../.../

**Recommandé AR**

*Madame, Monsieur,*

*Le .../.../..., vous êtes intervenu à ma demande à mon domicile pour effectuer des réparations sur la chaudière qui était tombée en panne. Après avoir rapidement examiné l'appareil, vous m'avez indiqué qu'elle n'était pas réparable et qu'il fallait changer toute l'installation.*

*Devant l'urgence de la situation compte tenu des températures très basses, j'ai accepté le devis que vous m'avez présenté pour un pris global de ...€ et vous ai même versé un acompte de ...€.*

*Je vous informe par la présente de ma décision d'annuler ce contrat comme me le permet l'article L. 121-25 du code de la consommation.*

*Vous voudrez bien me rembourser sous 8 jours la somme de ...€ que je vous ai versée à titre d'acompte. Je vous rappelle que vous n'aviez pas le droit de me demander cet acompte avant la fin d'un délai de 7 jours.*

*Sachez que je n'hésiterai pas à porter plainte si vous ne me remboursez pas dans le délai fixé.*

*Veillez agréer....*

*Signature*