



**MINISTÈRE  
DE L'ÉCONOMIE,  
DES FINANCES  
ET DE LA SOUVERAINETÉ  
INDUSTRIELLE ET NUMÉRIQUE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

**La DGCCRF lance une campagne de  
prévention contre les fraudes dans le  
secteur du dépannage à domicile**

Paris, le 07/07/2025

*Depuis plusieurs années, les contrôles réalisés par la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) dans le secteur du dépannage à domicile révèlent des taux d'anomalie élevés. En 2024, ce taux s'élevait à plus de 60 %. Au détriment de professionnels loyaux, des acteurs indélicats voire crapuleux opèrent dans ce secteur, profitant de la situation d'urgence et de la vulnérabilité des consommateurs. En complément de son action répressive, la DGCCRF lance une grande campagne de prévention à destination des consommateurs par l'intermédiaire des métropoles.*

Le secteur des travaux à domicile, et plus particulièrement celui du dépannage à domicile est identifié comme particulièrement sujet à la fraude par la DGCCRF. Il fait l'objet d'un nombre croissant de signalements : en 2024, la plateforme Signal Conso recensait plus de 2 600 signalements de consommateurs concernant des opérations de dépannage à domicile, que ce soit dans la plomberie, la serrurerie, le chauffage, la couverture ou encore l'électricité. En effet, des professionnels indélicats - voire crapuleux – qui opèrent principalement dans les zones urbaines, profitent d'une situation d'urgence et de la vulnérabilité de leurs clients pour user de pratiques commerciales déloyales.

Chargée de la protection économique des consommateurs, la DGCCRF mène chaque année, depuis 2014, des investigations dans ce secteur. Elle s'assure ainsi du respect des droits des consommateurs et lutte contre les pratiques commerciales trompeuses dans un secteur où les consommateurs sont souvent pressés à agir dans l'urgence.

En complément de son action répressive la DGCCRF lance une grande campagne de prévention à destination des consommateurs pour les alerter sur les pièges à éviter et leur partager les bons réflexes à adopter en cas de recours à une entreprise de dépannage à domicile. La DGCCRF propose aux métropoles différents supports de communication clé en main pour site internet et réseaux sociaux, ainsi que des affiches et flyers, qui pourront être relayées par les mairies et les collectivités.

**En 2024, la DGCCRF a contrôlé plus de 600 professionnels spécialisés dans le dépannage à domicile**, notamment dans les grandes villes, dont plus de 60 % présentaient des anomalies. Les enquêteurs ont principalement ciblé les opérateurs générant le plus de plaintes, notamment les plombiers, les serruriers, les chauffagistes, les couvreurs ou encore les électriciens.

Dans le cadre de leurs enquêtes, les agents de la DGCCRF constatent la récurrence de certains schémas frauduleux : des acteurs crapuleux qui investissent massivement dans des dépenses publicitaires – flyers, sites internet, référencement – afin de donner confiance et d’attirer les consommateurs vers leurs services en mettant en avant des mentions trompeuses (fausse implantation locale, fausse ancienneté, fausses recommandations de grandes entreprises avec reproduction de logo, recours à l’apparence de documents officiels avec un logo de la Marianne, reproduction d’un symbole de mairie et du drapeau français...). Une fois contactés par les consommateurs, ces professionnels les incitent à réaliser immédiatement des travaux à des prix très élevés, profitant de la situation d’urgence. En amont et à l’issue de ces prestations, aucun document écrit n’est remis à ces consommateurs, pour rendre toute contestation plus difficile.

Pour sanctionner ces pratiques, les enquêteurs de la DGCCRF ont adressé, en 2024, 189 avertissements, 195 injonctions de mise en conformité, 67 amendes administratives et 64 procès-verbaux pénaux. Les avertissements ont été privilégiés pour les manquements mineurs qui traduisent une méconnaissance de la réglementation (non-respect du formalisme du devis, absence des coordonnées du médiateur de la consommation), les injonctions de mise en conformité ont, par exemple permis de corriger l’absence d’information sur le droit de rétractation, et les amendes administratives ont réprimé des défauts d’information sur les prix, dans les locaux commerciaux ou sur internet. Les services d’enquête ont sanctionné par des procès-verbaux pénaux les pratiques commerciales trompeuses (différence entre la grille tarifaire et les prix pratiqués, affichage de logos ou de marques publiques sans autorisation ni certification, recours à de la publicité trompeuse) et l’exercice illégal de la profession (absence de qualification, d’assurance professionnelle et de garantie décennale). En complément, 4 blocages de noms de domaine ont également été réalisés auprès de l’Association française pour le nommage Internet en Coopération (Afnic) pour mettre en œuvre des mesures correctives à l’égard de comportements manifestement illicites (allégations et pratiques commerciales trompeuses, absence de mentions légales, formalisme des contrats). Par exemple, une injonction a été réalisée à l’encontre d’un professionnel qui faisait de fausses allégations sur une fréquence obligatoire de deux ramonages par an. La coopération avec les services de police et de gendarmerie a également permis de mettre en œuvre des saisies pénales, comme dans le sud de la France, où une saisie d’un montant de plus d’un million d’euros et de plusieurs véhicules a pu être effectuée.

Pour prévenir les fraudes, la DGCCRF appelle ainsi les consommateurs à la plus grande vigilance. Il est recommandé de :

- **Se méfier des publicités, physique et en ligne** : ne pas utiliser les numéros renseignés sur les prospectus d'aspect officiel déposés dans les halls d'immeubles et les boîtes aux lettres. Sur internet, ne pas céder pas à la pression des publicités agressives, notamment des entreprises qui peuvent être référencées en tête des moteurs de recherche et annoncent des tarifs très bas (de l'ordre de quelques dizaines d'euros) ;
- **Choisir des professionnels qualifiés et recommandés par des proches ou par votre assurance** ;
- **N'accepter que les interventions indispensables**, les prestations supplémentaires pourront être effectuées après réflexion et conseils complémentaires – même celles prétendument prises en charge par l'assurance ;
- **Demander à consulter les tarifs et exiger un devis détaillé et écrit avant toute intervention**. Ne signer aucun devis paraissant démesuré, quelle que soit l'urgence. En cas de devis trop élevé ou peu clair, ne pas donner suite et contacter un autre prestataire.

**Liens utiles :**

- [Fiche pratique](#) – Plomberie, serrurerie, chauffage... choisir le bon professionnel pour un dépannage à domicile
- [Signal Conso](#) – Le site qui permet de mettre en relation les consommateurs et les professionnels pour favoriser la résolution des litiges. La DGCCRF s'appuie sur ces signalements pour cibler ses contrôles.

**Direction générale de la  
Concurrence, de la Consommation  
et de la Répression des fraudes**