



# Union Fédérale des Consommateurs - Que Choisir

Union régionale

Ile de France

siège : 54 avenue de l'Ouest - 75014 PARIS

contact@iledefrance.ufcquechoisir.fr

**COMMUNIQUÉ DE PRESSE (1<sup>er</sup> juillet 2021)**

**[Quechoisir.org/mesdepanneurs](https://quechoisir.org/mesdepanneurs) :**

**Avec l'UFC-Que Choisir soyez dépannés, pas arnaqués !**

Face aux arnaques qui sont légion en matière de dépannage d'urgence, l'UFC-Que Choisir d'Île de France, soucieuse de proposer une solution simple aux consommateurs, annonce l'expérimentation d'un nouveau service « Mes dépanneurs Que Choisir » pour une mise en relation sécurisée avec des plombiers et serruriers dans la région.

En effet, alors que les associations locales affiliées à l'UFC QUE CHOISIR en Île de France traitent de nombreux litiges liés à des dépanneurs peu scrupuleux et aux tarifs prohibitifs, l'union régionale UFC-Que Choisir se réjouit de pouvoir annoncer ce nouveau service, accessible en ligne ([quechoisir.org/mesdepanneurs](https://quechoisir.org/mesdepanneurs)) ou par téléphone (09 74 73 54 57) à tous les consommateurs Franciliens

Après avoir renseigné la nature du problème rencontré, une estimation du coût de l'intervention est immédiatement transmise à chaque consommateur. Dans les 20 minutes du dépôt d'une demande de dépannage d'urgence, un artisan prend contact avec le consommateur pour convenir d'un rendez-vous rapide et finaliser un devis qui respecte l'estimation. Avec ce service, les consommateurs bénéficient de cinq engagements :

- les artisans ont bien les **qualifications et assurances requises**,
- les conditions générales appliquées au consommateur ne comportent **pas de clause abusive**,
- une **estimation du coût du dépannage** d'urgence est fournie au consommateur **dès la mise en relation** avec un dépanneur,
- un **devis gratuit qui respecte l'estimation** communiquée est systématiquement présenté au consommateur avant toute intervention,
- le consommateur est **libre de refuser de signer le devis** sans avoir à payer de frais.

L'inscription, ouverte à tous, est gratuite. En cas d'acceptation du devis, une participation aux frais de mise en relation d'un montant forfaitaire de 10 euros (TTC) sera demandée. Elle sera incluse dans le prix de l'intervention.

L'UFC-Que Choisir Île de France souhaite que ce nouveau service « Mes Dépanneurs Que Choisir » permette d'assainir le marché du dépannage d'urgence dans toute l'Île de France