

Les signalements visant les services de réparation continuent de croître

Le SPF Economie donne des conseils avec la campagne « Un pépin à la maison »



Le SPF Economie a déjà reçu cette année plus de 1.000 signalements concernant des réparations effectuées par des plombiers, des électriciens, des ramoneurs, etc. Les signalements concernaient principalement des prix abusifs, des démarchages illégaux, des informations incomplètes sur le prix et une mauvaise exécution de la réparation. C'est pourquoi le SPF Economie sensibilise les consommateurs afin de leur éviter d'être trompés par des réparateurs malhonnêtes.

C'est le week-end. La famille débarque. Et c'est justement à ce moment-là que les ennuis commencent : les toilettes sont bouchées, il n'y a plus d'électricité, un robinet fuit en continu. Vous appelez rapidement le premier service de dépannage venu, qui vous promet une aide pour 150 euros.

Après les réparations, c'est le choc : la facture n'est pas de 150 euros, mais de 900, 1.200 euros, voire plus. Cela vous rappelle quelque chose ? De telles situations surviennent souvent lors de réparations urgentes, par exemple auprès de plombiers, d'électriciens, de couvreurs, de ramoneurs, etc.

Selon des chiffres provisoires, le SPF Economie a reçu, durant le premier semestre 2026, 1.134 signalements concernant des services de réparation. Cela constitue à nouveau une augmentation du nombre de signalements, lequel s'élevait l'an dernier à 2.031, ce qui constituait déjà un doublement par rapport à 2024 (1.068).

La plupart des signalements concernaient des plombiers et des électriciens, suivis par les chauffagistes et les couvreurs (y compris les ramoneurs) .

Un signalement peut regrouper différents problèmes. Les plus fréquents sont :

- le démarchage illégal des consommateurs ;
- l'application de prix abusifs ;
- la tromperie sur le prix ;
- les problèmes liés à l'exécution des travaux ;
- la fourniture d'informations incorrectes ou trompeuses aux clients.

En 2025, l'Inspection économique du SPF Economie a renforcé ses contrôles (280 contre 93 en 2024). Au cours de ces contrôles, 1.276 infractions ont été constatées, 155 avertissements ont été délivrés et 32 procès-verbaux ont été dressés (un avertissement ou un procès-verbal peut contenir plusieurs infractions).

77 sites web ont été rendus inaccessibles et publiés sur [notre site web](#) avec les coordonnées des entreprises concernées. Les consommateurs qui souhaitent visiter ces sites web sont ainsi immédiatement redirigés vers une page d'avertissement.

" Les chiffres montrent que le problème des services de réparation ne cesse de s'aggraver, même si de nombreux signalements concernent un nombre limité d'entreprises. C'est pourquoi le SPF Economie répète sa campagne de sensibilisation. Nous voulons informer les consommateurs autant que possible et les aider à faire les bons choix. Sur le site web [pepinalamaison.be](#), les consommateurs trouveront de nombreux conseils pour éviter les pièges, connaître leurs droits et contacter des services de réparation fiables. "

Etienne Mignolet, porte-parole du SPF Economie



Watch on  YouTube

Le conseil : soyez préparé

La meilleure attitude est d'anticiper dès maintenant pour être prêt le jour où vous aurez besoin de faire appel à un service de réparation. Heureusement, il existe de nombreux réparateurs fiables. Dressez dès maintenant une liste des réparateurs fiables auxquels vous pourriez faire appel. Ainsi, en cas d'urgence, vous n'aurez pas à chercher dans l'urgence.

Si vous n'avez pas encore dressé une telle liste, tenez compte de ces trois conseils, surtout en cas d'urgence, car les entreprises peuvent abuser de la situation.

1. **Demandez toujours un devis écrit à l'avance.** C'est le conseil le plus important. Vous avez le droit d'obtenir une confirmation écrite du prix total avant le début des travaux. Les frais supplémentaires, tels que les pièces détachées ou les travaux complémentaires, doivent également être clairement indiqués à l'avance. Le prix n'est pas clair ? Dans ce cas, ne faites pas effectuer les travaux.
2. **Demandez tous les coûts par téléphone et précisez clairement vos besoins.** Commencez la conversation par des questions précises. Quel est le coût total de la réparation ? Y a-t-il des frais de déplacement ? Qu'est-ce qui est inclus et qu'est-ce qui ne l'est pas ? Ces frais sont souvent dus, même si vous décidez de ne pas faire effectuer les travaux. Les frais supplémentaires, tels que les pièces de rechange, doivent également vous être communiqués par écrit avant que le réparateur puisse effectuer les travaux.

3. **Méfiez-vous des offres à des prix extrêmement bas ou des prix « à partir de »,** tels que « un débouchage/une réparation à partir de 50 euros ». Si quelque chose semble trop beau pour être vrai, c'est souvent que c'est faux.

Voici comment trouver un réparateur fiable

- Ne contactez pas la première entreprise qui apparaît dans les résultats d'un moteur de recherche. Les entreprises paient pour apparaître en tête de liste. Consultez les avis en ligne, vérifiez depuis combien de temps le site web existe (à l'aide d'outils tels que [who.is](#)) et consultez nos autres [conseils](#) pour reconnaître les boutiques en ligne non sécurisées.
- Soyez préparé : enregistrez les coordonnées d'un bon réparateur et demandez des recommandations à vos amis, votre famille, vos voisins et vos collègues. Ils connaissent peut-être déjà un service de réparation fiable ou savent lesquels il vaut mieux éviter.
- Comparez les prix dès que possible. Plusieurs devis vous donneront une meilleure idée de ce qui est normal.

"Même après les réparations, vous pouvez encore prendre certaines précautions. Conservez toutes les données importantes telles que les communications, les devis, les factures et les reçus. Cela peut s'avérer utile en cas de conflit ultérieur concernant les coûts ou la qualité du travail. Ne signez surtout pas de bons de travail, de fiches de travail, de factures ou de documents en blanc que vous ne comprenez pas. Ne vous laissez surtout pas mettre sous pression. Vous n'êtes pas obligé de payer immédiatement. Demandez une facture et ne payez que si vous êtes satisfait des travaux et si le montant n'est pas beaucoup plus élevé que ce qui avait été convenu. Vous n'êtes pas satisfait ? Vous pouvez toujours contester la facture impayée par la suite. Si vous êtes tout de même soumis à des pressions pour payer immédiatement sur place, contactez la police. "

Etienne Mignolet, porte-parole SPF Economie

Trompé ou escroqué lors d'une réparation ?

Signalez-le via [ConsumerConnect](#). L'Inspection économique du SPF Economie analysera le signalement et pourra décider d'ouvrir une enquête pour mettre fin à ces pratiques frauduleuses.



Un pépin à la maison

economie.fgov.be

14 août 2026

Contact

Contact Center

Tel: 0800 120 33

Fax: 0800 120 57

info.eco@economie.fgov.be

Etienne Mignolet (FR)

Seulement pour les journalistes

Tel : +32 2 277 86 74

Gsm : +32 486 39 38 91

press@economie.fgov.be

Lien vers cette page

<https://news.economie.fgov.be/269010-les-signalements-visant-les-services-de-reparation-continuent-de-croitre/>