

Une serrure qui vaut de l'or

DÉPANNAGE D'URGENCE Débourser des milliers de francs pour rentrer chez soi, c'est le cauchemar qui guette les victimes des services d'un serrurier filou. *Claire Houriet Rime*

Ruth Stungo n'oubliera pas de sitôt la soirée de ce lundi 14 août. En arrivant chez elle, cette lectrice genevoise ne parvient plus à ouvrir sa serrure, un modèle de sécurité de la marque Fichet. La septuagénaire appelle sa fille qui contacte un dépanneur trouvé sur internet: la maison Suisse Habitat Services promet de tout arranger.

MONTANT SURRÉALISTE

Arrivé sur les lieux, le serrurier enlève le cylindre et présente le devis de la nouvelle pièce: 5206 fr., à payer tout de suite. Désarmée et mise sous pression, notre lectrice finit par signer le document et règle la note avec sa carte bancaire. La serrure est réparée, mais elle ne reçoit que quatre clés seulement sur les six promises.

Avec le recul, la supercherie saute aux yeux. Le devis, écrit à la hâte et presque illisible, aligne des chiffres fantaisistes, dont un cylindre évalué à... 3996 fr. Ni le numéro de la TVA, dûment facturée, ni le nom du professionnel ne figurent sur le document. Le raccordement de téléphone fixe ne correspond à rien et l'adresse indiquée renvoie à un immeuble de bureaux.

«Le métier de serrurier n'est malheureusement pas protégé et tout le monde peut s'improviser dépanneur», rappelle Cédric Vincent, secrétaire général du Conseil des Métiers techniques du bâtiment Genève (MBG). Il suffit ensuite de s'offrir une bonne place dans les moteurs de recherche. Piégés par l'urgence de la situation, les clients se sentent obligés de passer à la caisse, ce qui rend difficile toute contestation ultérieure.

INTERNET MAUVAIS CONSEILLER

Si le montant payé par Ruth Stungo bat tous les records, son cas n'est malheureusement pas isolé. Preuve qu'il faut se montrer très prudent avant d'appeler un dépanneur (*lire*

encadré). En introduisant quelques mots-clés sur internet, on ne tombe en effet pas forcément sur les entreprises les plus sérieuses.

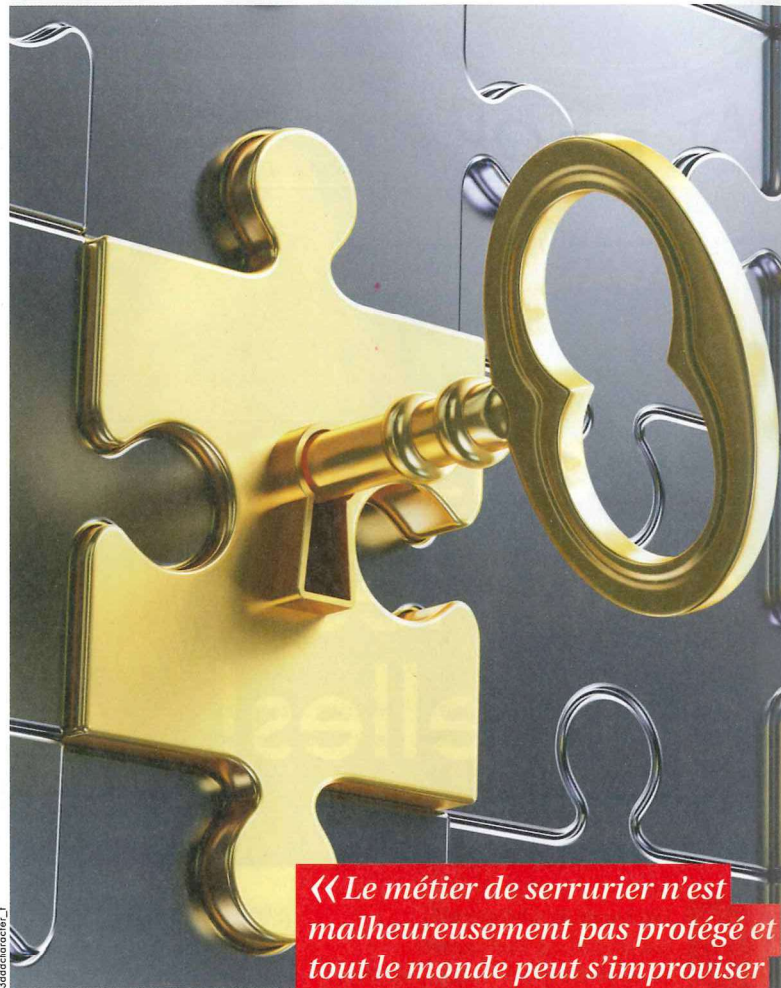
Mais comment évaluer le véritable coût d'une prestation? Pour éviter les accords cartellaires, la Commission de la concurrence (Comco) interdit en effet la publication de tarifs précis. Cédric Vincent évalue le prix d'une telle intervention entre 126 fr. et 172 fr. l'heure, avec majoration en soirée ou le week-end.

«Le cylindre Fichet le plus cher coûte 1150 fr. Nous facturons 850 fr. pour celui qui a été posé chez Ruth Stungo. Ce dépannage aurait dû coûter 1100 fr. au maximum», estime, quant à elle, Helena Almeida, directrice de la serrurerie éponyme. Sans compter qu'un artisan confirmé aurait peut-être pu débloquer la serrure sans la remplacer!

DES ABUS À DÉNONCER

L'assurance ménage de Ruth Stungo, la Mobilière, n'a du reste remboursé que 1000 fr., conformément à ses conditions générales. «Dans un tel cas de facture abusive, il aurait fallu porter plainte», relève Isabelle Schmidt-Duvoisin, porte-parole de la Mobilière. Un avis partagé par le Service juridique de *Bon à Savoir*, qui conseille encore à notre lectrice d'envoyer sans tarder un courrier pour invalider le contrat et exiger d'être remboursée. Son dossier est d'ailleurs entre les mains de sa protection juridique qui n'a pas encore livré ses conclusions.

Le serrurier, que nous sommes finalement parvenus à joindre par téléphone et qui refuse de décliner son identité, maintient que la facture est justifiée sans pour autant apporter de preuve. Sur un autre site, le même numéro de téléphone portable propose des services de plomberie. On n'ose pas imaginer le prix du remplacement d'un siphon bouché...



« Le métier de serrurier n'est malheureusement pas protégé et tout le monde peut s'improviser dépanneur. » Cédric Vincent

Précautions

Consulter la liste blanche

Il n'existe pas de liste noire des artisans mal intentionnés. Cédric Vincent, secrétaire général du Conseil des Métiers techniques du bâtiment Genève (MBG), conseille de choisir une enseigne membre de l'association faïtière Metaltec Suisse. C'est un gage de sérieux, puisqu'elle est signataire de la CCT et forme des apprentis. Pêle-mêle, voici encore quelques éléments à prendre en compte pour limiter le risque d'être arnaqué.

- Les professionnels ont un atelier ayant pignon sur rue. Une camionnette et un numéro de téléphone portable ne suffisent pas.
- Certains assureurs ont un service d'urgence qui propose des artisans agréés.
- Demander un devis téléphonique avant le déplacement. Un professionnel doit poser les bonnes questions et estimer grosso modo le coût de l'opération (pièces et main-d'œuvre).
- Discuter des modalités de paiement avant le déplacement. Il est généralement possible de demander une facture.
- Exiger un devis écrit sur place, avant la pose de la nouvelle serrure.