

60

millions
de consommateurs

INSTITUT NATIONAL DE LA CONSOMMATION

EXCLUSIF page 14

BANQUES

Elles matraquent
les clients
en difficulté !

ESSAI page 24



**LES THÉS
LES MOINS
CONTAMINÉS**

ENQUÊTE page 62

SERRURIERS

Encore trop
d'arnaques



ESSAI page 48

**TÉLÉVISEURS
ULTRA HD
OU FULL HD ?**

Les meilleurs choix

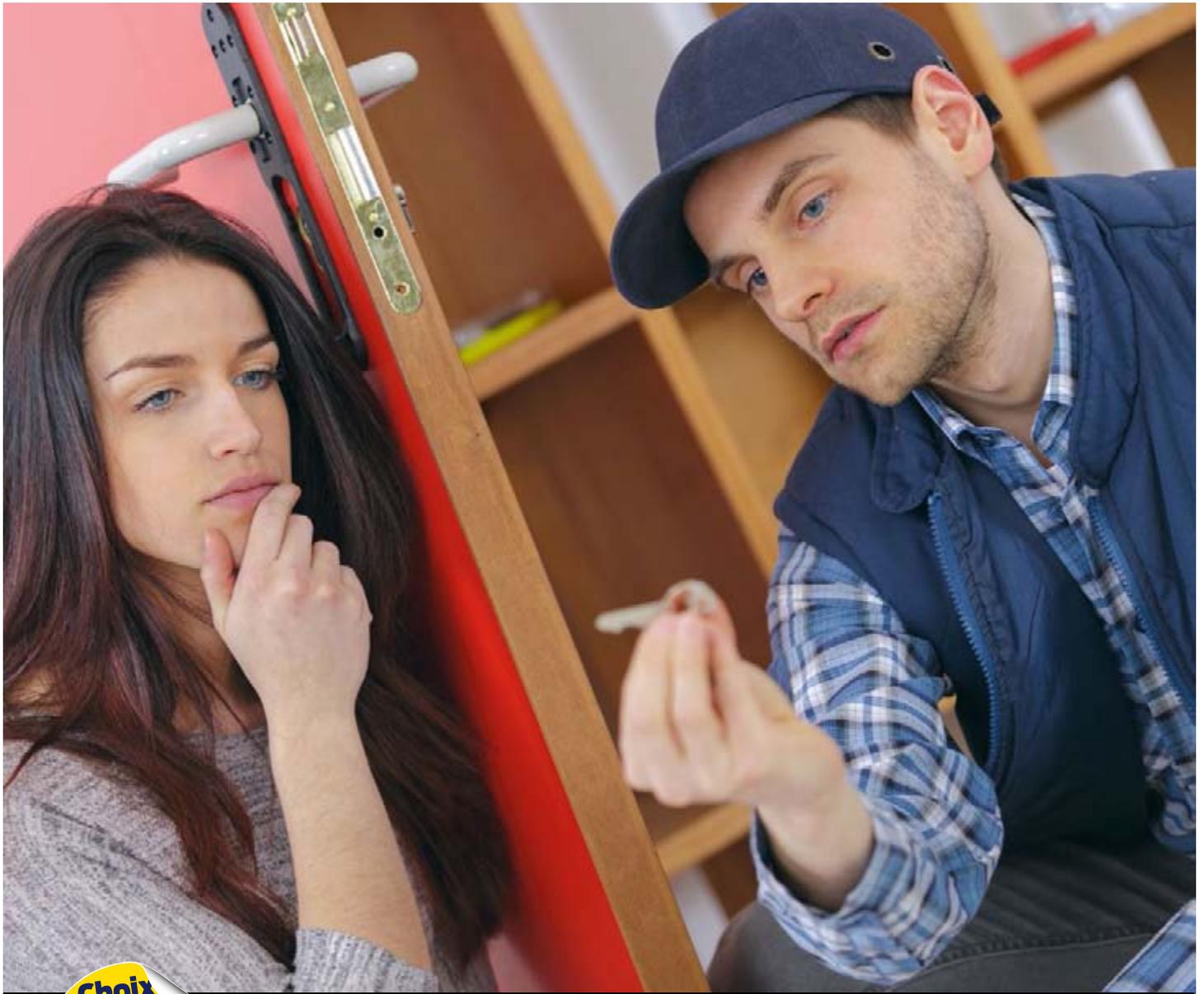
La liste noire des produits dangereux

DOSSIER page 38



100 APPAREILS À BANNIR

Électroménager, bricolage, high-tech, jouets...



Choix
de
60
millions
de consommateurs

**Les plus dignes
de confiance**



Les plates-formes de mise en relation par Internet sont un peu plus dignes de confiance que les autres acteurs testés. Ces trois sites* ne sont certes pas exempts de critiques, mais vu l'ampleur des problèmes dans le secteur de la serrurerie d'urgence, ils permettent

de limiter les risques d'arnaques. Notre étude ne permet toutefois pas d'attribuer une note individuelle à chacun de ces trois sites.

** Le quatrième site testé, HelloCasa, ne pratique plus les interventions en urgence.*

SERRURIERS

Porte claquée, mésaventure quasi assurée

Absence de devis, tarifs exorbitants, pressions sur les clients... Nous avons testé les services d'une trentaine de serruriers. Le résultat n'est pas fameux. Mais certains s'en tirent mieux que d'autres : la situation commence à bouger grâce à une nouvelle génération d'acteurs.

Les serruriers indécents sont un motif de plainte récurrent dans le flot de courriers reçus à la rédaction de «60». Il y a, par exemple, Jacques, d'abord soulagé de voir un artisan ouvrir « *en cinq minutes* » sa porte claquée avec une radiographie, puis atterré quand on lui a réclamé 860 €. Malheureusement, il a signé le devis après intervention, ce qui est une erreur courante et une pratique illégale de la part du dépanneur. Il y a aussi la fille de Corine, étudiante qui a réglé 1 470 € par carte bancaire, à un serrurier « *ayant profité de sa vulnérabilité* ». Le professionnel lui a fait signer un premier devis de 420 € pour l'ouverture de la porte claquée - c'est déjà excessif au regard du temps passé -, puis un second de 1 050 € après avoir lui-même endommagé la serrure en y introduisant un tournevis...

LE SERRURIER ÉTAIT MENAÇANT

Et il y a Daniel et ses 1 670 € à payer pour une simple ouverture de porte : au motif que l'intervention avait lieu le samedi à 23 heures, le serrurier a inclus 760 € de « *majoration week-end 100 %* » dans la facture, profitant du moment et de la totale liberté tarifaire du secteur ! Ces témoignages font état de la persistance de pratiques tantôt illégales, tantôt légales mais pas défendables pour autant, dans le secteur de la serrurerie. Peut-on y échapper ? Alors que la réglementation a été récemment renforcée (voir Bon à savoir, page suivante), nous avons voulu le savoir.

Hélas, notre test confirme l'ampleur des problèmes. De surcroît, il met en lumière des méthodes détestables : certains serruriers ont exercé des pressions psychologiques sur nos panélistes pour qu'ils les laissent finir leur intervention. L'un des panélistes a même craint pour sa propre sécurité, tant le professionnel était menaçant...

Bien entendu, tous les serruriers ne sont pas à mettre dans le même sac. Nous avons noté quelques différences entre les artisans distribuant des publicités de façon massive, les plus mal notés, et ceux travaillant avec les sites Internet de mise en relation (voir tableau p. 65), les mieux notés - avec un petit 12,5/20...

DE NOUVEAUX VENUS SUR LE MARCHÉ

Oui, le secteur progresse dans le bon sens avec ces acteurs d'un nouveau genre, arrivés récemment sur le marché : Bobdepannage.fr, Mesdepanneurs.fr, HelloArtisan.com... Ces derniers mettent en relation les consommateurs et les artisans, et parfois vont jusqu'à acheter les pièces détachées et outils pour les serruriers. Ils prennent ainsi plus de responsabilités qu'un simple « entremetteur ». En amont, les plates-formes ont un droit de regard sur les prix - ce qui permet de les modérer et de mieux informer le consommateur avant la transaction. Après l'intervention, le client peut y évaluer le professionnel et donc faire remonter rapidement les éventuels problèmes. Le site peut alors intervenir pour aider à régler le litige. Ces sites veulent assainir le marché,



Nos tests

- Notre objectif était de tester les pratiques commerciales de professionnels de la serrurerie avant intervention, dans la situation d'une porte claquée par inadvertance par une personne qui n'a pas la clé pour la rouvrir. Avec l'aide d'un serrurier expert, nous avons choisi deux appartements témoins de la région parisienne : les portes claquées pouvaient être ouvertes grâce à la technique de la radiographie insérée entre le pêne et l'encadrement de la porte - ce qui déclenche l'ouverture.
- Les deux panélistes devaient contacter 15 serruriers chacun, et les faire venir devant leur porte, pour demander un diagnostic et un devis. Toutefois, ils devaient ensuite refuser l'intervention et ne payer que les éventuels frais de déplacement. Pour éviter une possible intervention forcée avec dommage sur la serrure, ils devaient se positionner entre le serrurier et la porte.

Info+ Pour tout connaître de la réglementation, consultez la fiche juridique « *Dépannage à domicile et réparations courantes* », disponible gratuitement sur conso.net.



La réglementation renforcée

L'arrêté du 24 janvier 2017 renforce les obligations à respecter par les serruriers. Un devis doit être remis pour toute prestation – auparavant, c'était uniquement à partir de 150 €. Il doit notamment préciser le montant TTC, les différentes composantes de l'intervention (déplacement, ouverture, éventuelles pièces détachées) et demander expressément au client s'il souhaite conserver les pièces remplacées. Hélas, notre étude souligne qu'il faudra plus qu'un changement de réglementation pour assainir le secteur.

l'intention est louable. Mais ils ne travaillent pas gratuitement : la commission prélevée sur chaque prestation rebute plus d'un dépanneur, et limite le nombre de professionnels enregistrés sur ces plates-formes. Résultat : elles ne couvrent que les grandes villes.

« L'intérêt est que le site m'apporte de la clientèle dans des périodes creuses, confie un serrurier, qui préfère rester anonyme. Des collègues moins sérieux sont exclus, suite à des problèmes récurrents. »

PUBLICITÉS TROMPEUSES

Par ailleurs, cet artisan pointe la technique malsaine, et trop répandue dans la profession, du "one shot" (un seul coup, en français) : « Ils arrivent et dégradent la serrure, réparent pour un coût exorbitant et repartent sans jamais être rappelés. Leur but n'est pas d'entrer dans un réseau de recommandation par le bouche-à-oreille, ils prennent ce qu'ils peuvent et partent. »

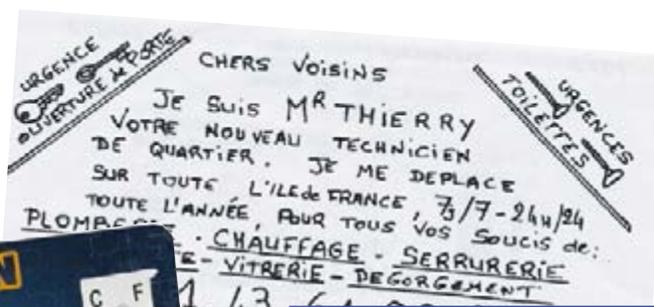
Ce sont souvent ces mêmes serruriers qui achètent des mots-clés pour figurer en tête des résultats de recherche sur Google et investissent des dizaines de milliers d'euros par mois en publicité, sur Internet mais aussi via

des cartons publicitaires glissés dans les boîtes aux lettres et étiquettes autocollantes collées dans les entrées d'immeubles. Certains de ces cartons ont l'allure d'un document officiel présentant les numéros des services publics locaux, d'autres cherchent à donner l'impression d'un petit artisan de quartier. En réalité, les numéros de téléphone mentionnés sur ces publicités renvoient souvent vers les mêmes centres d'appels.

Ces pratiques d'une partie de la profession sont entachées de nombreuses irrégularités. Elles font l'objet d'enquêtes de la Répression des fraudes et de poursuites judiciaires partout en France. Mais nombreux sont les filous qui déplacent le siège social de leur entreprise d'un département à un autre après avoir tiré un maximum de revenus, utilisant des hommes de paille à la tête de leur structure, afin de compliquer la tâche des enquêteurs...

Au final, malgré une baisse des plaintes, le dépannage à domicile (notamment les réparations en urgence) figure toujours dans le trio de tête du baromètre de la Répression des fraudes. ||

FLORENT POMMIER
Ingénieur : ALAIN-HENRI DUVAL
Juriste : CAMILLE MINAUD



Ne leur faites pas confiance... Drapeau français, nom de la commune, impression d'un artisanat de proximité... Ces cartons et étiquettes ont une apparence trompeuse, car ce sont en fait des publicités tirées à des milliers d'exemplaires et distribuées en masse.





- +++ Très bon 20 à 17
- ++ Bon 16,5 à 13
- + Acceptable 12,5 à 10
- Insuffisant 9,5 à 7
- Très insuffisant 6,5 à 0

Les pourcentages entre parenthèses expriment le poids de chaque critère dans la notation finale.

	Plates-formes de mise en relation sur Internet	Artisans de proximité	Artisans contactés via la pub sur Google	Artisans contactés via des pubs papier (carton ou étiquette)
Disponibilité (10 %)	+++	++	++	+++
Forfait pour l'ouverture de porte				
Fourchette de prix annoncés	100 à 150 €	90 à 350 €	188 à 500 €	80 à 560 €
Prix moyen théorique*	138 €	167,50 €	343 €	207 €
Cohérence des tarifs (20 %)	++	++	+	-
Appréciation juridique				
Information sur les prix (20 %)	+++	-	-	-
Remise du devis obligatoire (10 %)	-	-	-	-
Qualité du rendez-vous				
Satisfaction du client (note moyenne sur 10) (20 %)	5/10 +	5,5/10 +	6/10 +	4/10 -
Niveau d'informations données au client (20 %)	-	+	+	-
Appréciation globale (100 %)	12,5/20	11,5/20	10,5/20	9,5/20

* Prix annoncé ou affiché, mais pas toujours respecté au cours de l'intervention.

Davantage de garanties en passant par Internet

Nous avons classé les serruriers testés en quatre catégories : serruriers proposés par les plates-formes de mise en relation sur Internet, artisans installés dans le même quartier que le panéliste, artisans payant pour apparaître en tête des résultats de recherche sur Google, et serruriers distribuant des cartons ou étiquettes à caractère publicitaire.

Les sites de mise en relation

→ **Les entreprises testées** (HelloArtisan.com, Mesdepanneurs.fr, Bobdepannage.fr, Hellocasa.fr) sont les mieux classées. Leur grand intérêt est qu'elles encadrent les tarifs pratiqués : 100 à 150 € pour le forfait d'ouverture de porte, frais de déplacement compris. La cohérence entre l'estimation de prix par Internet et celui précisé sur place est bonne. Ces artisans font preuve d'une réelle transparence sur leurs tarifs, même si on regrette qu'aucun n'ait remis de devis écrit en bonne et due forme.

→ **En revanche, la qualité du rendez-vous peut pécher.** Les professionnels envoyés par ces sites n'ont pas toujours été aimables. L'un d'eux a exigé le règlement total (100 €), au lieu des seuls frais de déplacement, alors que le panéliste avait refusé l'intervention. Deux ont mis la pression pour intervenir sur

la porte. Tous ont été ponctuels, à quelques minutes près, mais peu ont expliqué comment ils allaient procéder pour l'ouverture.

Les artisans de proximité

→ **Les prix annoncés, à l'oral ou sur devis, sont raisonnables**, sauf ceux d'un artisan, qui demandait 350 € pour la simple ouverture ! Sur le plan juridique, la notation est médiocre. L'information préalable par téléphone n'a pas été très précise, seuls deux serruriers ont donné d'eux-mêmes leurs tarifs. La plupart du temps, il n'y a pas eu de décalage entre le prix annoncé et le prix pratiqué. Mais un seul professionnel a remis spontanément un devis...

→ **Variable, la qualité des interventions a été globalement un peu meilleure** qu'avec les sites Internet. Les serruriers ont été un peu plus pédagogues. Trois d'entre eux ont été jugés sérieux et "pros" par les panélistes, mais deux ont exercé une pression ressentie comme désagréable.

Les "artisans Google"

→ **Les prix sont plus élevés que la moyenne** avec ces serruriers, qui compensent sûrement le coût des annonces achetées à Google. Il y a eu des décalages entre le prix

annoncé et le prix pratiqué. Face aux hésitations des panélistes, certains serruriers ont diminué le prix, mais tout se faisait à l'oral... « Deux professionnels aimables ont cessé de l'être à partir du moment où j'ai demandé un devis », témoigne un panéliste. Or, ce document est obligatoire... Une fois sur place, les interventions ont été d'une qualité variable.

Les artisans via des pubs papier

→ **Les artisans distribuant des publicités à grande échelle pratiquent des tarifs élevés.** Ils annoncent rarement leurs tarifs de façon spontanée et nous avons remarqué un grand décalage entre le prix annoncé à l'avance (par téléphone ou sur les publicités) et le prix pratiqué ! Quatre n'ont pas remis de devis, deux l'ont fait mais il a fallu insister.

→ **La majorité des panélistes ont ressenti beaucoup de pression** et ont trouvé les serruriers peu pédagogues. La note moyenne de satisfaction est la plus basse de toutes. « Le devis était énorme », « le professionnel m'a annoncé plusieurs tarifs sans qu'il y ait vraiment de sens », « il était agressif », « il était désagréable, m'a annoncé un prix de 563 € et n'a pas vraiment regardé la porte », rapportent nos panélistes. ||





Dix conseils contre les arnaques

Pour éviter les déconvenues, la vigilance doit être de mise avant même le premier contact avec un professionnel. Ensuite, quelques réflexes s'imposent pendant et après son intervention. Suivez le guide.



AVANT L'ARRIVÉE DU SERRURIER

■ Ne conservez pas les cartons et étiquettes publicitaires insérés dans votre boîte aux lettres ou collés dans votre entrée d'immeuble. Les entreprises qui les éditent doivent facturer fort cher leurs prestations pour entrer dans leurs frais. Nous ne les recommandons pas.

■ Anticipez les éventuels soucis : constituez-vous votre propre liste d'artisans fiables, par le bouche-à-oreille, via votre syndic ou votre assureur. En cas d'urgence, vous n'aurez pas à appeler le premier serrurier venu...

■ Le jour où vous claquez votre porte, prenez un temps de réflexion. Un proche n'a-t-il pas un double des clés ? Votre assureur peut-il dépêcher un professionnel de son réseau ? Soyez vigilant car un devis signé vaut contrat et, dans le cas précis d'une urgence, vous n'avez pas de droit de rétractation. Impossible de revenir en arrière...

■ Avant toute intervention, demandez par téléphone les prix des prestations avec précision (frais de déplacement, majoration de nuit, le week-end, etc.). Le professionnel doit produire par lui-même un devis. Exigez-le, le cas échéant.

EN SA PRÉSENCE

■ Par précaution, intercalez-vous entre le serrurier et la porte. En effet, certains serruriers forcent la main et endommagent la serrure avant d'avoir tenté la technique de la radiographie. Demandez-lui comment il compte s'y prendre pour ouvrir votre porte.

■ Si vous acceptez le devis avec le détail des prestations et après lecture des conditions générales, signez-le, il vaut contrat.

■ Dans le cas où la technique de la radiographie ne fonctionne pas, renseignez-vous sur les pièces que le serrurier veut changer et faites établir un nouveau devis. Vous pouvez arrêter à tout moment et payer uniquement les frais de déplacement. S'il change des pièces, conservez

les pièces remplacées : vous aurez des preuves matérielles dans l'hypothèse où vous contestez l'intervention.

APRÈS L'INTERVENTION

■ Une fois la prestation réalisée, une facture doit être délivrée. En cas de tarif élevé, négociez un paiement échelonné. Contester est plus simple si vous ne payez pas tout immédiatement.

■ Pour contester une prestation délivrée en urgence, vous pouvez vous appuyer sur une éventuelle facturation inexacte : heures de main-d'œuvre imaginaires, pièces non fournies, pièces présentées comme neuves alors qu'elles sont d'occasion, etc.

■ Tentez une négociation, idéalement via un courrier (poli mais ferme) en recommandé avec avis de réception. Les prix sont certes libres, mais un prix élevé est un argument pour demander une ristourne, voire une seconde prestation (aux frais du professionnel) si le travail a été mal effectué. En cas d'échec, d'autres actions restent possibles (voir Bon à savoir ci-contre). || F. P.

En cas de litige

Si l'entreprise ne répond pas à votre courrier ou que sa réponse ne vous satisfait pas, cherchez une solution amiable. Vérifiez d'abord, en épluchant les documents contractuels, si le professionnel dispose d'un médiateur, comme il en a l'obligation. Si oui, saisissez-le. À défaut, faites-vous aider par une association de consommateurs (liste page 53). Vous pouvez aussi adresser votre dossier à l'antenne de la Répression des fraudes du département où se trouve le siège social de l'entreprise.



→ Notre étude le confirme : les mauvaises pratiques des serruriers intervenant en urgence perdurent. Très peu remettent le devis obligatoire. Certains tentent d'intervenir sans même chercher à utiliser la technique de la radiographie, la plus simple donc la moins coûteuse...

→ Les plates-formes de mise en relation sur Internet ont l'avantage d'encadrer les tarifs et de contrôler davantage les pratiques, mais tous les artisans qui interviennent ne sont pas irréprochables, et l'offre ne concerne que les habitants de grandes villes.