

Démarchage à domicile

Attention aux offres non sollicitées!

On connaît les faux plombiers, soi-disant envoyés par la régie et qui s'intéressent plus aux métaux brillants et sertis qu'à l'inox des robinets. Mais est-on assez averti quant aux artisans du bâtiment, vrais ou faux, qui pratiquent le porte-à-porte en quête de mandats? Le propriétaire démarché pense aider un petit artisan et lui tendre la main. Au final, il s'en mord souvent les doigts. Récit assorti de quelques conseils.



ADOBE STOCK

Est-on assez averti quant aux artisans du bâtiment, vrais ou faux, qui pratiquent le porte-à-porte en quête de mandats?

Tout commence par un coup de sonnette. L'homme se présente: il est peintre, carreleur ou serrurier. Aeriez-vous du travail à lui donner? Voilà qui tombe bien, justement vous vouliez repeindre vos fenêtres et quelques parois! Après un tour de la maison, le marché est conclu.

Les surprises commencent lorsque l'homme de l'art demande une avance pour acheter peinture et pinceaux. De bonne ou de mauvaise grâce, vous y consentez. Ce n'est que le début des déboires. Les ouvriers viennent à leur gré; le travail planifié sur une poignée de jours va durer des semaines. Pire: il est mal fait.

Les raccords se voient au plafond, les boiseries mal protégées sont tachées, les

jointes de fenêtres collent. Il faut les changer. Une fenêtre reste bloquée et le peintre, en tentant de l'ouvrir, arrache la poignée. Au moment de payer, l'artisan exige de l'argent liquide. Quant à la facture promise, elle n'arrive jamais.

Un phénomène connu

Cette désagréable mésaventure est arrivée à l'un des lecteurs vaudois du «Journal de l'Immobilier». Florence Frei, chargée de communication à la police cantonale vaudoise, confirme connaître ce phénomène. Les auteurs sont généralement actifs entre le début du printemps et la fin de l'automne. Ils se présentent à plusieurs et proposent

d'effectuer des travaux, souvent surfacturés. Ils peuvent également se faire menaçants si les «clients» contestent la somme demandée.

Ces démarcheurs disposent en général de patentes d'artisan itinérant et ont parfois même créé des entreprises en Suisse, pour avoir une façade présentable. Le cas d'une fiduciaire genevoise qui héberge plusieurs de ces sociétés écrans est par exemple connu des syndicats.

Que dit la loi? Un engagement oral équivaut à un contrat, mais en cas de démarchage à domicile, le consommateur dispose de quatorze jours pour se dédire, rappelle Jean Tschopp, juriste à la Fédération romande des consommateurs. Les défauts de réali-

sation doivent être signalés et le client peut refuser l'ouvrage et demander une indemnisation.

Des sommes modestes

«Le problème avec ces pratiques, c'est qu'elles portent sur quelques centaines, ou au mieux quelques milliers de francs, relève Nicolas Rufener, secrétaire général de la Fédération des métiers du bâtiment (FMB) à Genève. Qui veut aller au tribunal pour de telles sommes?».

Heureusement en effet que des cas tel que celui qui a occupé la justice zurichoise en octobre dernier sont rares. Dans ce canton, des hommes se présentant comme couvreurs avaient sonné à la porte d'une villa en indiquant à sa propriétaire que des tuiles étaient à remplacer. En moins d'une heure et demie, ils avaient changé nonante tuiles, dont certaines sans besoin. Prix demandé: 18 000 francs, rame-

nés à 14 000. Le principal coupable a été condamné par défaut à 120 jours amendes à 130 francs. Comment mieux dire que le droit n'est pas en mesure de résoudre ce type de situation?

La prudence, bonne conseillère

Sur sa page dédiée aux arnaques (<https://votrepolice.ch/criminalite/service-domicile-arnaques/>), la police vaudoise invite à refuser toute proposition de démarcheur, quelque alléchante qu'elle semble. Règle de base, il ne faut jamais accepter de prestation sans devis écrit et détaillé, rappellent en chœur les différents interlocuteurs interrogés. Et un homme averti en valant deux, il est bon de se renseigner sur l'entrepreneur qui se présente à la porte. À Genève, la FMB publie une liste des entreprises en délicatesse avec leurs obligations légales (www.fmb-ge.ch/controles-et-listes-noires/). Dans le canton de Vaud,

la liste doit être demandée par mail aux commissions professionnelles paritaires, à l'adresse commissionsparitaires@cppvd.ch. Au niveau national, le Seco publie également une liste (QR-code ci-dessous).

Ces documents ne recensent évidemment que les entreprises inscrites au Registre du commerce et qui ont eu une durée de vie suffisante pour commettre des actes de nature à les y faire inscrire. Elles n'offrent donc pas une garantie absolue dans le cas de démarchage à domicile, mais sont un rappel utile de la nécessaire prudence dans le choix de ses mandataires. ■

CESARE ACCARDI

SECO




swifthome.ch

Financez votre nouvelle acquisition avec certitude.
Nous achetons votre propriété en 15 jours.




CONTACTEZ-NOUS ET OBTENEZ UNE OFFRE D'ACHAT
022 362 96 13 | www.swifthome.ch

ANDRÉ TALLEUX
Présente



ÉMILE CHAMBON
Du classicisme au surréalisme poétique

GALERIE TONON
 Boulevard du Théâtre 9 - 1204 Genève
 Exposition du 7 au 27 novembre – 11 h.-18 h.30