

Choisir un serrurier dans le Var sans se faire arnaquer

5 réflexes terrain pour payer le juste prix, exiger un devis honnête, et ne plus jamais tomber sur une plateforme-relais Adwords.



Jean-Philippe Vernet

Artisan serrurier indépendant à Toulon

Marine 21 ans · Formation continue MADELIN modules 1 & 2 · RC pro 8 M€ MAAF · SIRET 999 782 550 00019

Vous n'êtes pas obligé de payer 1 130 € une porte claquée.

Chaque semaine, dans le Var, des particuliers nous racontent la même histoire : porte claquée à 22 h, panique, recherche Google, premier numéro affiché. Au téléphone, on annonce 39 € « hors déplacement ». Sur place, le « technicien » arrive, perce le cylindre en 30 secondes, et présente une **facture à 800 € — parfois 1 130 €**.

Ce n'est pas le prix réel d'un dépannage. C'est **le prix d'une opacité organisée**.

“ « J'ai été facturé 1 130 € pour une simple ouverture de porte. Quand j'ai contacté un artisan local le lendemain, il m'a dit qu'un tarif honnête c'est entre 200 et 300 € maximum. »

— **Témoignage public sur Trustpilot, plateforme Depanneo, 2024**

Ce guide n'est pas une plaquette commerciale. C'est une méthode **terrain, vérifiable, applicable en 30 secondes au téléphone**, pour reconnaître un vrai artisan et éviter les pièges.

Ce que vous allez apprendre :

- Comment fonctionne l'arnaque plateforme-relais (mécanique en 4 étapes)
- 5 réflexes simples à appliquer dès le premier appel
- Le tableau comparatif : artisan honnête vs hotline Adwords
- Quoi faire si vous êtes déjà tombé dans le piège (recours DGCCRF + Signal Conso)
- Les 3 vérifications minimum avant de laisser entrer un serrurier chez vous

Comment fonctionne réellement l'arnaque plateforme-relais

L'arnaque ne repose pas sur un faux serrurier. Elle repose sur **une chaîne de sous-traitance opaque** où personne n'est responsable du prix final.

Étape 1 — L'annonce Google

Vous tapez « serrurier Toulon urgence ». Les **3 premiers résultats sont des annonces sponsorisées** (Adwords). Souvent, ce ne sont **pas des artisans locaux**, mais des **plateformes nationales** qui achètent les mots-clés sur toute la France.

Étape 2 — La centrale d'appel

Vous appelez. Un opérateur prend votre demande, vous annonce **un tarif d'appel volontairement bas** (« 39 € l'intervention, hors déplacement »). Il refuse de vous donner une fourchette précise au téléphone : « *on verra sur place* ».

Étape 3 — La sous-traitance au tâcheron

La centrale envoie un sous-traitant — souvent payé à la commission. Ce sous-traitant **a intérêt à gonfler la facture**, parce qu'il touche un pourcentage du total.

Étape 4 — La facture sur place

Sur place, sous stress, on vous annonce que la serrure est « bloquée » ou « endommagée » et qu'il faut la **remplacer immédiatement**. La facture passe de 39 € annoncés à 800-1 130 €. Vous payez par CB, parce que vous voulez juste rentrer chez vous.

800 € à 1 130 €

Fourchette des factures abusives signalées sur Trustpilot pour une simple ouverture de porte (2024-2025).

À retenir : ce n'est **pas illégal** au sens strict (les CGV obscures couvrent la pratique). Mais c'est un **abus de faiblesse caractérisé**. La DGCCRF reçoit chaque année des centaines de signalements de ce type pour serrurerie.

5 réflexes terrain pour ne plus jamais se faire avoir

Ces 5 réflexes prennent **moins d'une minute** à appliquer au téléphone. Ils sont le filtre le plus efficace pour distinguer un artisan honnête d'une plateforme-relais.

- Réflexe 1 — Exiger une fourchette précise au téléphone**

Demandez : « Combien ça coûte une porte claquée chez vous, à Toulon, en zone 1, ce soir ? Donnez-moi une fourchette en euros. » Un artisan honnête vous dit immédiatement **120-180 €**. Un opérateur de centrale vous répond **« on verra sur place »**. Cette seule réponse suffit pour raccrocher.
- Réflexe 2 — Vérifier le SIRET**

Avant qu'un serrurier ne se déplace, demandez son SIRET. Tapez-le sur **annuaire-entreprises.data.gouv.fr** (gratuit, 10 secondes). Si pas de SIRET ou si l'entreprise est basée à 800 km de chez vous, c'est une plateforme-relais. Un vrai artisan a un SIRET local visible sur son site, sa facture, sa carte de visite.
- Réflexe 3 — Refuser les tarifs d'appel à 39 € ou 49 €**

Ces tarifs « d'appel » sont le **marqueur n°1 de l'arnaque**. Personne ne se déplace 24h/24 dans le Var pour 39 €. Le coût réel d'un déplacement honnête en zone 1 (Toulon, La Seyne, Six-Fours) est d'environ 40 € de déplacement + 120 € de forfait dépannage = **160 € TTC tout compris**.
- Réflexe 4 — Exiger un devis signé sur place avant tout travail**

Aucun travail ne doit commencer avant que vous ayez signé un devis chiffré. Pas de signature = pas de facturable. Un artisan honnête signe **d'abord**, travaille **ensuite**. Si on vous dit « on va commencer, on verra le prix après », vous tombez dans le piège.
- Réflexe 5 — Demander la RC pro**

Tout artisan a une assurance Responsabilité Civile professionnelle obligatoire. Demandez le numéro de police ou une attestation. Pas de RC pro vérifiable = ce n'est pas un artisan, c'est un sous-traitant non couvert. En cas de dégât, vous n'avez aucun recours.

Le test ultime : appelez un serrurier. Demandez-lui simplement : « **Donnez-moi une fourchette précise pour une porte claquée chez vous, ce soir.** » S'il vous répond en 10 secondes avec un chiffre clair (et un SIRET sur demande), c'est un artisan. Sinon, raccrochez.

Plateforme-relais vs artisan indépendant : le tableau qui change tout

Ce tableau vous donne **8 critères concrets** pour distinguer un vrai artisan d'une centrale Adwords. Cochez mentalement à chaque appel.

Critère	Plateforme-relais Adwords	Artisan indépendant honnête
Tarif au téléphone	✗ « On verra sur place »	✓ Fourchette précise en euros
Tarif d'appel affiché	✗ 39 € · 49 € · « à partir de »	✓ 120 € forfait clair, déplacement séparé
SIRET visible	✗ Caché ou hors région	✓ Affiché site + facture + devis
RC pro	✗ Refus de fournir	✓ Numéro de police communiqué
Devis signé sur place	✗ Travail puis facture	✓ Signature avant tout travail
Présence locale	✗ Centrale nationale	✓ Adresse pro vérifiable Var
Continuité contact	✗ Numéros qui changent	✓ Tel direct artisan, factures cohérentes
Facture finale TVA	✗ Facture floue, pas de coordonnées	✓ Facture conforme avec TVA 20 %

Règle simple : si une plateforme rate **3 critères ou plus** sur les 8, raccrochez et appelez un artisan local.

Si vous êtes déjà tombé dans le piège : 4 actions concrètes

Si vous avez payé une facture abusive, vous avez **14 jours pour exercer votre droit de rétractation** (article L221-18 du Code de la consommation, intervention au domicile). Et au-delà, plusieurs recours restent possibles.

❑ Action 1 — Faire opposition au paiement CB sous 13 mois

Contactez votre banque par écrit (mail + courrier recommandé). Justifiez : abus de faiblesse + pratique commerciale trompeuse. La banque doit vous rembourser sous 30 jours pour les transactions non autorisées ou frauduleuses (**article L133-18 du Code monétaire**).

❑ Action 2 — Signaler à la DGCCRF via Signal Conso

Rendez-vous sur **signal.conso.gouv.fr** (gouvernemental, gratuit). Décrivez les faits, joignez la facture et les SMS/emails. La DGCCRF traite les dossiers et peut sanctionner l'entreprise. Un signalement ne suffit pas individuellement, mais l'accumulation déclenche des contrôles.

❑ Action 3 — Mise en demeure de remboursement (LRAR)

Lettre recommandée avec accusé de réception envoyée à l'entreprise. Demandez le remboursement intégral sous 15 jours. Mentionnez le droit de rétractation, l'abus de faiblesse, et la jurisprudence (Cass. 1re civ., 13 mars 2019). Modèle de lettre disponible sur **service-public.fr**.

❑ Action 4 — Saisir le médiateur de la consommation puis le tribunal

Si pas de réponse, saisissez gratuitement le **médiateur de la consommation** (CMAP, MEDICYS, etc.). Ensuite, en dernier recours, tribunal judiciaire (procédure simplifiée pour les litiges <10 000 €). Conservez TOUS les justificatifs : facture, SMS, photos avant/après.

Bon à savoir : en 2024, plusieurs plateformes de dépannage urgentiste ont été **condamnées** pour pratique commerciale trompeuse. Les particuliers qui ont signalé en collectif ont obtenu gain de cause. Votre signalement individuel **contribue à protéger les autres**.

3 vérifications avant de laisser entrer un serrurier chez vous

1. Identité vérifiable

Demandez la carte pro ou une pièce d'identité. Un artisan local n'a aucun problème à se présenter. Un sous-traitant inconnu peut **refuser ou esquiver**.

2. Devis signé

Avant le moindre coup de tournevis, devis chiffré écrit + signature. Sinon, vous ne devez **rien payer** au-delà du déplacement annoncé au téléphone.

3. Photos avant / après

Faites des photos de la porte et de la serrure **avant intervention**. Si on vous dit ensuite que la serrure était « cassée », vous aurez la preuve du contraire.

Bonus — Témoin

Si possible, faites venir un voisin ou un proche. Le serrurier honnête s'en fiche. Un escroc **se sentira moins à l'aise** de gonfler la facture.

Le tarif honnête sur Toulon, à connaître

Pour qu'aucun serrurier n'arrive jamais à vous bluffer avec un faux tarif, voici la **grille publique TTC** d'un artisan honnête sur le bassin toulonnais (mise à jour mai 2026) :

Prestation	Tarif TTC honnête	Inclus
Forfait dépannage	✔ 120 €	Diagnostic + ouverture sans casser + devis signé
Déplacement Z1 (Toulon, La Seyne, La Garde, Sanary...)	✔ 40 €	Aller-retour, facturé une fois
Déplacement Z2 (Bandol, Cuers, Hyères...)	✔ 50 €	Idem, zone élargie
Pose serrure A2P (Fichet, Picard...)	✔ 480 € à 1 280 €	Forfait pose 180 € + cylindre certifié CNPP
Diagnostic copropriété B2B	✔ 90 € déductible	Visite + relevé + devis sous 48 h

Majorations standard : samedi +30 %, nuit (19h-7h) +50 %, dimanche/jours fériés +50 %. Toujours annoncées au téléphone **avant** déplacement.

CONCLUSION

Vous savez maintenant. Faites circuler.

Ce guide n'a aucune valeur s'il reste dans votre boîte mail. **Partagez-le** à un proche, un voisin, votre syndic. Une victime d'arnaque serrurier, c'est une famille en stress. Cinq personnes prévenues, c'est cinq pièges évités.

“ « Un artisan honnête n'a pas peur de la transparence. C'est même son meilleur argument commercial. »

— Jean-Philippe Vernet

Besoin d'un serrurier honnête à Toulon ?

Tarif annoncé au téléphone · devis signé sur place · facture conforme TVA



06 42 56 57 04

Disponible 24h/24 et 7j/7 sur appel direct

[serrurier-vernet.fr](https://www.serrurier-vernet.fr) · Toulon et Var ouest

Jean-Philippe Vernet · Marine 21 ans · Formation continue MADELIN modules 1 & 2 · RC pro 8 M€ MAAF · SIRET 999 782 550 00019 · Artisan indépendant, pas de plateforme, pas de sous-traitance

Mentions légales et copyright : ce document est la propriété de Serrurier Vernet (Jean-Philippe Vernet, SIRET 999 782 550 00019, siège social à Six-Fours-les-Plages). Reproduction et diffusion gratuite autorisées pour usage personnel et information du grand public. Toute exploitation commerciale ou modification est soumise à autorisation préalable. Les références au tarifs « 800 € à 1 130 € » correspondent à des témoignages publics signalés sur Trustpilot 2024-2025 concernant des plateformes de dépannage en ligne ; la pratique générique est documentée mais aucun nom commercial n'est ici diffamé. Les références à la DGCCRF, Signal Conso et au Code de la consommation sont publiques et vérifiables. Édition 2026 — version 1.0.