

Avant tout projet de réparation, dépannage ou de travaux, le propriétaire a tout intérêt à être bien informé des caractéristiques de ces travaux, de leur prix, de leur durée... pour faire jouer la concurrence, d'une part, mais également pour en vérifier la bonne exécution. Dans ce contexte, la bonne rédaction du devis s'avère primordiale.

M^e Stéphanie Macé,
avocat au Barreau de Toulouse, consultant UNPI 31-09

Un bon devis pour éviter les mauvaises surprises



Comme le dit le proverbe, « *un homme avisé en vaut deux* ». Ainsi, avant tout projet et afin d'éviter les mauvaises surprises, parfois lourdes de conséquences, le propriétaire qui envisage des travaux (d'agrément destinés à adapter, agrandir, améliorer un immeuble, ou travaux rendus nécessaires par des événements accidentels ou par le simple effet du temps sur les choses) aura tout intérêt à être bien informé des caractéristiques de ces travaux, de leur prix, de leur consistance exacte, pour pouvoir non seulement faire jouer la concurrence et choisir le professionnel auquel il les confiera en toute sécurité, mais également vérifier leur bonne exécution, tant d'un point de vue qualitatif que quantitatif.

Il en sera de même lorsque ces interventions sont dictées par l'urgence afin que des travaux annoncés comme simples et rapides par un professionnel peu scrupuleux, ne deviennent pharaoniques et conduisent à exposer des frais plus importants que ceux que l'on envisageait de faire, sans véritable nécessité.

L'obtention d'un devis sera aussi une démarche salutaire lorsque des interventions s'avèreront nécessaires sur des biens d'équipement, afin d'éviter que la réparation peu onéreuse ne se transforme en remplacement d'une machine, certes ancienne, mais encore apte au service.

Les lois récentes et notamment celle du 17 mars 2014, dite loi Hamon, renforcent la protection des consommateurs et leur droit à être

informés tant sur les prix que sur les conditions de vente ou de prestations de services des professionnels avant la conclusion d'un contrat (articles L 111-1



© sculpies

et suivants du Code de la consommation). Il conviendra cependant de distinguer, au-delà des règles générales, plusieurs hypothèses :

-d'une part, selon la manière dont le contrat est conclu : les règles diffèrent lorsqu'il s'agit d'une vente à distance ou d'un contrat conclu directement entre le professionnel et le consommateur ;

-d'autre part, selon l'objet de la prestation ou des travaux : certains secteurs d'activités obéissent à une réglementation particulière.

Toutes ces hypothèses auront cependant un point commun : le devis. Les informations qu'il contient constitueront le fil rouge de la relation contractuelle, puisque c'est en exécution de ce devis que les travaux seront réalisés, facturés, et contrôlés.

Mais procédons dans l'ordre. Au commencement était donc le devis.

Des règles communes et générales

Les mentions obligatoires dans le devis

La loi fait peser sur le professionnel une obligation d'information sur ses prix et ses conditions générales de vente préalablement à la conclusion du contrat. Le devis participera incontestablement à cette information. Outre les mentions indispensables que le devis devra toujours comporter, relatives à la dénomination commerciale de l'entrepreneur (son nom, sa forme sociale, son capital social, son adresse, son n° RCS, son n° de TVA), le devis devra décrire précisément les travaux à effectuer, en évaluer le prix ou fournir tous les éléments de détermination de celui-ci. Si le devis est en principe facultatif, il est pourtant particulièrement utile pour permettre au professionnel de délivrer cette obligation d'information et permet au client d'avoir une information précise sur la portée de l'engagement que l'entrepreneur prend à son égard.

La délivrance d'un devis est aussi nécessaire pour choisir le professionnel auquel on s'adressera que pour apprécier l'opportunité de l'intervention à réaliser. Le devis sécurise les deux parties et évite équivoques et malentendus regrettables lorsqu'il s'agira de procéder au règlement des prestations commandées et réalisées.



© Gina Sanders

Il devra donc fixer le prix, si celui-ci est déterminé par la nature de la prestation ou bien en fournir le mode de calcul, lorsqu'il ne peut pas être établi à l'avance du fait de la nature du bien ou du service (article L 112-3 du Code de la consommation). C'est typiquement le cas de la réalisation de travaux dont le prix est facturé en fonction de la quantité effectuée : le devis devra donc dans ce cas-là déterminer précisément les quantités concernées par la prestation, la qualité du travail effectué et le prix unitaire, pour pouvoir calculer in fine le montant total de la prestation (art. R 111-3 1° du Code de la consommation).

Le devis est obligatoire dans certains cas

Le devis doit être obligatoirement établi pour les prestations de dépannage, de réparation et d'entretien dans le secteur du bâtiment et de l'électroménager :

- lorsque le montant estimé des travaux est supérieur à 150 € ou si le montant n'excède pas 150 € lorsque le consom-

mateur le demande,

- dans le domaine des services à la personne, lorsque le prix mensuel de la prestation est supérieur ou égal à 100€ TTC,
- en matière de location de véhicules quel que soit le montant de la prestation,
- pour les prestations d'optique médicale,
- pour les prestations de déménagement.

On a tout intérêt à demander systématiquement l'établissement d'un devis même si cela n'est pas obligatoire en vertu de la loi.

Par principe, il est gratuit mais...

Le devis est par principe gratuit et en l'absence de précision, il est présumé comme tel, sauf dans les domaines du déménagement, des pompes funèbres, de la vente de produits d'optique médicale, des services à la personne ou de la location d'automobile, où le devis est obligatoirement gratuit : dans ces domaines, le professionnels est donc tenu d'établir pour chaque prestation un devis qui plus est, gratuitement.

Dans certains cas toutefois, le devis sera payant, notamment lorsqu'il nécessite une étude approfondie ou si cela est l'usage dans la profession, comme par exemple en matière d'architecture ou lorsqu'il

implique un déplacement sur les lieux. En outre, le caractère payant du devis peut aussi se justifier lorsqu'il engage le professionnel pendant sa durée de validité au cours de laquelle il s'engage à maintenir le prix mentionné au devis, et donc à supporter une éventuelle variation de celui-ci.

Cependant, avant même l'établissement du devis, le professionnel devra vous informer de manière claire et non équivoque que ce devis n'est pas gratuit. A défaut, il ne pourrait en obtenir paiement, et le client pourrait, à défaut d'informations préalables suffisantes sur le caractère onéreux du devis, non seulement refuser de le payer, mais aussi demander le remboursement de celui qui aurait été facturé à tort.

Le devis doit être précis

Puisque son but est d'informer et d'éviter par la suite des ambiguïtés dans le cadre de la relation contractuelle qui se nouera entre les parties, un bon devis est un devis suffisamment précis : il devra donc apporter toutes les précisions nécessaires sur le coût de la main d'oeuvre (indication de son taux horaire éventuellement détaillé en fonction du type de personnel employé), les modalités selon lesquelles le temps

passé est décompté, le prix des prestations, qu'il s'agisse d'une prestation unitaire ou d'un prix au mètre linéaire, mètre carré ou au poids et les frais de déplacement.

Il mentionne une durée de validité et... d'exécution

Le devis constituant une offre de prestation de la part du professionnel, il devra en outre indiquer la durée de validité de cette offre au prix fixé. Ainsi, pendant ce délai, le professionnel est engagé à l'égard de son futur client et serait amené à supporter une évolution des tarifs, qu'il ne pourra répercuter que si le devis est accepté par le client passé le délai de validité.

Le devis doit également apporter des précisions quant au délai d'exécution de la prestation dont il est l'objet, une fois qu'il aura été accepté par le client. Il doit alors prévoir soit une date précise d'exécution de la prestation, soit un délai dans lequel cette prestation doit être exécutée, quel que soit d'ailleurs le montant de celle-ci. A défaut d'indication ou d'accord quant à la date de livraison ou d'exécution, le professionnel est tenu de livrer le bien ou exécuter la prestation sans retard injustifié et au plus tard 30 jours après la conclusion du contrat. En outre, le Code de la consommation considère comme abusives les clauses qui mentionneraient une date d'exécution à titre indicatif.

Date et signature obligatoires

Le devis ainsi établi sera bien évidemment daté et signé par le professionnel qui sera alors engagé pour la prestation décrite au devis, tandis que le client potentiel ne le sera qu'à partir du moment où il aura exprimé sa volonté expresse d'accepter ce devis, en apposant sa signature sur celui-ci.

Les travaux envisagés peuvent donc commencer.

Des situations particulières

Le marché à forfait

Il convient toutefois de réserver le cas du marché à forfait, prévu par l'article 1793 du Code civil qui est celui dans lequel le prix est déterminé globalement dès la conclusion du contrat, sans qu'aucune révision ne soit envisageable. Dans ce cas particulier, qui doit résulter de manière explicite du devis, mentionné comme effectué pour un « prix forfaitaire et définitif », les travaux supplémentaires sont à la charge du professionnel, à moins qu'ils n'aient fait l'objet d'un devis particulier au titre de travaux supplémentaires, mentionnés comme tels et expressément acceptés par le client ou qu'ils ne résultent d'une demande nouvelle du client.

La vente hors établissement ou démarchage

Il convient aussi d'apporter une attention

particulière au cas du démarchage. Les contrats qui s'y appliquent sont soumis à des règles de forme particulièrement protectrices du consommateur, qui dispose alors d'un droit de rétractation lui permettant de revenir sur le devis qu'il a accepté dans un délai de 14 jours courant à compter de la signature du devis.

Toutefois, dans le cas particulier des travaux portant sur l'entretien ou les réparations à réaliser d'urgence au domicile d'un consommateur et expressément sollicités par ce dernier, le délai de rétractation n'a pas vocation à s'appliquer pour les pièces de rechange et les travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence. Cela se comprend aisément compte tenu du motif des travaux.

Il conviendra alors d'être particulièrement vigilant sur le devis proposé, puisque si le professionnel profitait de la situation d'urgence pour proposer des travaux sans rapport avec la sollicitation initiale, ceux-ci seraient soumis aux dispositions légales habituelles et donc soumises au délai de rétractation.

Et si on souhaite se rétracter une fois le devis signé ?

Il peut arriver qu'un projet n'aille pas à terme et qu'en dépit d'un devis signé, sa réalisation ne soit pas poursuivie. Cependant si le devis a été signé par les deux parties elles sont toutes deux également engagées : le professionnel à exécuter le chantier prévu et le client à réaliser et payer les travaux commandés.

Le dédit du client, lorsqu'il intervient au-delà des délais prévus par le Code de la Consommation dans les cas où ses dispositions sont applicables, peut engendrer des conséquences financières importantes pour chaque partie.

Deux situations sont cependant à distinguer, selon qu'un acompte ou des arrhes ont été versés.

Si un acompte a été versé, ce qui est souvent le cas, il n'y aura aucune possibilité de dédit pour le client, puisque l'acompte est une avance sur le montant total de la prestation. La commande est alors ferme et ne peut être annulée. Le client pourra donc être contraint à l'exécution de la prestation prévue par l'entrepreneur, qui pourra en outre solliciter en justice des dommages et intérêts, à condition toutefois de rapporter la preuve du préjudice que lui cause la défection de son client.

Si des arrhes ont été versées, elles sont en principe perdues, sauf stipulation expresse contraire du contrat, mais l'entrepreneur ne peut contraindre le client à exécuter la prestation objet du devis. Elles représentent en quelque sorte le prix de la liberté de ne pas donner suite. Par contre, si l'entrepreneur ne livre pas la prestation prévue, il peut être condamné au remboursement du double des arrhes reçues.

Ces dispositions sont, bien sûr, à transposer à toutes les prestations conclues via internet.

Le secteur du dépannage

Le secteur du dépannage à domicile a attiré spécifiquement l'attention du législateur à l'occasion de la loi du 17 mars 2014, constatant que ce type d'activité était plus souvent que de raison à l'origine de pratiques commerciales agressives ou déloyales. Ainsi, la loi est venue renforcer l'obligation du professionnel de communiquer des informations pré-contractuelles dont le contenu est désormais réglementé.

Dépannage à domicile : les plaintes des consommateurs

L'activité de dépannage à domicile constitue depuis plusieurs années l'un des premiers postes d'enregistrement des plaintes reçues par les services de la DGCCRF : près de 67 % du volume total de plaintes enregistrées sur le secteur du BTP en 2015. 8845 plaintes de consommateurs ont été enregistrées dans le secteur des services d'installation, d'entretien et de réparation.

Les consommateurs des grandes agglomérations (Paris, Marseille, Lyon, Bordeaux, Toulouse et Lille) sont très touchés par les pratiques frauduleuses :

- manquements aux obligations d'information précontractuelle
- infractions aux règles du droit de la consommation encadrant le démarchage à domicile
- publicités trompeuses
- pratiques commerciales agressives ou abus de faiblesse.

Source : DGCCRF 27 septembre 2016

Un devis de dépannage devra donc obligatoirement préciser : sa date de rédaction, les nom et adresse de l'entreprise, le nom du client, le lieu d'exécution de l'opération, la nature exacte de l'opération à effectuer, le décompte détaillé en quantité et en prix de chaque prestation et produit nécessaire à l'opération prévue, la dénomination, le prix unitaire et la désignation de l'unité à laquelle il s'applique (notamment l'heure de main-d'oeuvre, le mètre linéaire, le mètre carré et la quantité prévue), le cas échéant les frais de déplacement, la somme globale à payer hors taxes et toutes taxes comprises en précisant le taux de TVA, la durée de validité de l'offre, l'indication du caractère payant ou gratuit du devis et l'existence de modalités d'exercice d'un droit de rétractation, si le contrat est conclu à distance.

Un arrêté récent du 24 janvier 2017 vient réglementer la publicité des prix et des prestations de dépannage, de réparation et d'entretien dans le secteur du bâtiment et de l'équipement de la maison (*voir l'encadré ci-contre*).

Le devis : un gage de sécurité

L'établissement d'un devis relève pour l'entreprise de son obligation générale d'information sur ses prix et conditions de vente, que la loi a, au fil des années, renforcée afin d'assurer au consommateur une protection efficace.

En effet, la garantie d'une relation contractuelle sereine passe nécessairement par une information préalable, loyalement donnée.

Responsabilité pénale de l'entreprise

La violation par le professionnel des obligations mises à sa charge au titre de l'information du consommateur applicable à tous les produits et services sans limitation, par l'article L 113-3 du Code de la consommation, est susceptible d'engager sa responsabilité y compris

Dépannage, réparation et entretien : publicité des prix et prestations réglementée

L'arrêté du 24 janvier 2017 s'applique notamment à tout professionnel qui réalise des prestations de dépannage, de réparation, d'entretien dans le secteur du bâtiment et de l'équipement de la maison, les opérations de remplacement ou d'adjonction de pièces, d'éléments ou d'appareils consécutives à la mise en oeuvre des prestations sus visées, des prestations couvertes par des paiements forfaitaires effectués lors de la conclusions ou du renouvellement de contrat, incluant à titre accessoire la mise en service ou le raccordement du bien, de contrat d'entretien, de contrat de garantie ou de service après-vente. Ces dispositions s'appliquent en vertu de l'annexe I de cet arrêté aux activités suivantes : maçonnerie, fumisterie et génie climatique y compris l'énergie renouvelable, ramonage, isolation, menuiserie, serrurerie, couverture, toiture, étanchéité, plomberie, sanitaire, plâtrerie, peinture, vitrerie, miroiterie, revêtement de mur et de sol en tout matériaux, électricité, évacuation des eaux pluviales, curage des eaux usées, nettoyage et débouchage des canalisations, entretien et réparation des systèmes d'alarme et de télésurveillance, entretien et réparation des plateformes élévatoires privatives, prestation de dératissage ou désinsectisation, entretien et désinfection des vides ordures, entretien des extincteurs.

Enfin, la publicité relative au dépannage à domicile est très encadrée et doit comporter des mentions précises telles que le nom, la raison sociale et l'adresse de l'entreprise, son numéro d'inscription au registre du commerce ou au répertoire des métiers, les taux horaires de main d'oeuvre TTC pratiqués pour chaque catégorie de prestations concernées ou les prix unitaires quelles que soient les unités, les frais de déplacement lorsque l'entreprise se rend au domicile du consommateur, le caractère payant ou non du devis et ainsi que toutes autres conditions de rémunération.

Les manquements à ces dispositions sont passibles d'amendes qui peuvent être infligées aux professionnels les moins scrupuleux.

pénale. Ainsi, les infractions aux arrêtés pris sur le fondement de l'article L 113-3 du Code de la consommation, constituent des contraventions punies d'une amende de 5^{ème} classe de 1 500 €, portée à 3 000 € en cas de récidive (article 131-13 5° du Code pénal).

Responsabilité civile des parties

Le devis correctement établi est également un outil indispensable au plan civil, car la plupart du temps, pour des travaux ponctuels, il constituera le seul écrit entre les parties.

C'est donc au vu de ses mentions que tous les litiges se régleront, en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution par le professionnel de ses obligations, qu'il s'agisse d'apprécier la qualité du travail fourni, la quantité réalisée ou le prix demandé.

C'est donc systématiquement au devis que l'on se référera en cas de litige, soit qu'on en envisage la résolution amiable, soit que cette résolution passe par l'appréciation des tribunaux.



© Agence DFR

Comment trouver un bon artisan ?

A proscrire :

- les prospectus, cartes de visites... déposés dans votre boîtes aux lettres, notamment ceux revêtant un aspect officiel qui donnent à penser qu'ils ont été validés par des services publics...
- les artisans qui travaillent « au noir » !

A éviter :

- sur internet, les entreprises qui apparaissent dans les premiers résultats. Souvent elles ont acheté des mots clés pour devancer leurs concurrents (et le coût de cet achat est forcément répercuté sur les prix des interventions) ou ont choisi un nom commerçant commençant par les premières lettres de l'alphabet, ce qui n'est pas un gage de sérieux.

A préférer :

- le bouche-à-oreille pour recueillir, auprès des voisins, amis et autres adhérents des UNPI locales, le nom d'un artisan qui a donné toute satisfaction.
- en cas de travaux suite à un sinistre, votre assureur pourra utilement vous recommander un prestataire sérieux.

Nouveau !

Des plateformes de services mettent en relation les particuliers avec des artisans en principe triés sur le volet. Certaines ont déjà pignon sur rue dans le secteur du dépannage et des petits travaux, d'autres interviennent pour des travaux plus importants. La plupart ne proposent que la mise en relation entre le client et un artisan, un contrat ou devis étant alors signé entre ces deux parties. D'autres, plus récemment, se lancent dans la gestion complète des chantiers, en achetant les prestations aux artisans et en les revendant aux particuliers via des forfaits. Elles se chargent alors de toutes les vérifications en matière d'assurance des professionnels, assurent l'ouverture du chantier et la réception des gros travaux. Elles endossent la responsabilité des travaux et leur reprise en cas d'insatisfaction du client. Elles sont couvertes par des assurances spécifiques.

Toutefois, il conviendra d'être très vigilant sur les garanties offertes par ces sociétés quant aux compétences des artisans proposés, sur leur conformité aux dispositions légales qui leurs sont applicables et leurs assurances notamment lorsqu'il s'agit des assurances obligatoires visées par l'article 1792 du Code Civil. On peut aussi penser qu'en cas de difficulté, le client aura un interlocuteur supplémentaire auquel demander réparation, à condition bien entendu de démontrer un manquement à ses obligations contractuelles.

Résolution amiable des difficultés

Si malgré toutes les précautions prises et la production d'un devis établi dans les règles de l'art, des litiges surviennent, leur résolution n'en sera cependant pas forcément judiciaire, cette issue n'étant à réserver qu'au cas où aucun accord amiable, ni aucun mode alternatif de règlement des différends n'aurait prospéré.

En effet, depuis le décret du 11 mars 2015, les justiciables ont été invités à privilégier avant toute action judiciaire les modes alternatifs de règlement des différends, et à en justifier dans l'acte par lequel ils saisissent le tribunal.

La médiation tient désormais une place de choix dans la résolution des litiges.

L'article L. 611-1 du Code de la consommation a institué la médiation de la consommation, pour régler les litiges qui surviennent entre professionnels et consommateurs dans chaque secteur d'activité.

Toutefois, les parties peuvent également avoir recours à une médiation conventionnelle sous l'égide d'un médiateur indépendant.

Mais le médiateur, tout comme d'ailleurs l'avocat qui assisterait son client dans cette démarche seront tenus préalablement à leur intervention de communiquer... un devis !

cier tant l'obligation de conseil dont le professionnel est débiteur à l'égard de son client, que son éventuelle responsabilité, notamment lorsqu'il s'agit de celle qui est due par une entreprise en vertu des articles 1792 et suivants du Code civil au titre des garanties décennales et biennales.

Le devis servira donc systématiquement à faire la preuve de ce qui a été convenu entre les parties, à la fois de ce qui a été promis par le prestataire et de ce qui a été commandé par le consommateur, mais aussi des modalités d'exécution de la prestation et de son prix.

Ce qu'il faut retenir...

Même si le devis n'est pas systématiquement obligatoire, on gagne toujours à en faire établir un, car il permet de définir les obligations de chacun, sans augmenter le coût de la prestation. Il sécurise les deux parties mais ne les engage qu'à compter de sa signature, ou, dans les cas où les dispositions de Code de la Consommation sont applicables, de l'expiration des délais de rétractation. Il constitue un outil d'information indispensable sur l'entreprise et ses prix, ainsi que sur les prestations prévues et permettra in fine de contrôler la conformité des travaux réalisés.

Le plus souvent, dans une phase judiciaire de règlement d'un litige afférent à des travaux, le tribunal saisi ordonnera une mesure d'expertise. Dans ce contexte, l'expert judiciaire désigné par la juridiction

examinera en premier lieu le devis qui aura été signé, et vérifiera la conformité des travaux effectués avec les mentions figurant à ce devis.

Ce sera également l'occasion d'appré-

