

LE POINT SUR...

Les devis

Avant tout achat d'un produit ou d'une prestation de service, le consommateur doit être informé de ses caractéristiques essentielles, du prix, de la date ou du délai de livraison du produit ou d'exécution du service. Ces informations pré-contractuelles peuvent s'avérer obligatoires dans certains cas et sont alors souvent présentées dans un devis.

Avant l'achat d'un produit ou d'une prestation de service, le consommateur doit être en mesure d'en connaître le prix, les caractéristiques essentielles, la date ou le délai de livraison ou d'exécution.

C'est pourquoi l'affichage des prix est obligatoire, et en général suffisant. Dès lors que le consommateur peut déterminer au préalable le montant de la prestation ou du produit qu'il envisage d'acheter grâce à l'affichage des prix par le professionnel, la production d'un devis est alors facultative.

Il faut noter que le **devis**, en tant qu'estimation par le professionnel des travaux envisagés, **est juridiquement une offre de contrat**, et, à ce titre, il **engage fermement le professionnel** de manière très précise **quant à l'étendue des travaux, à leur coût, mais aussi quant aux délais prévus.**

LES CAS DANS LESQUELS LA DÉLIVRANCE D'UN DEVIS EST OBLIGATOIRE (L111-1 À L111-8 DU CODE DE LA CONSOMMATION)

La fourniture d'un devis suffisamment détaillé par le professionnel est obligatoire dans les cas suivants :

- Dès que l'engagement des parties est supérieur à 1 500 €,
- Sur simple demande du consommateur :
 - lorsque le prix n'est pas déterminé au préalable par le prestataire pour un service donné,
 - lorsque le prix exact ou la méthode de calcul du prix ne peut pas être indiqué.

- Pour certains domaines d'activité :

- pour les **prestations de dépannage, réparation et entretien dans le secteur du bâtiment et de l'équipement de la maison quel que soit le montant estimé des travaux** (Art 4 de l'arrêté du 24 janvier 2017),
- pour les **services à la personne** un devis personnalisé gratuit que la **prestation soit égale ou supérieure à 100 € TTC** ou sur simple demande du consommateur dans les autres cas (Art. 6 de l'arrêté du 17 mars 2015),
- pour les **prestations de location de véhicule**, le professionnel remet systématiquement et gratuitement au consommateur sur un support durable un devis relatif à toute offre de location qu'il commercialise (arrêté du 17 mars 2015),
- pour les **prestations d'optique médicale**, remise d'un devis gratuit obligatoire (arrêté du 23 juillet 1996),
- pour les **prestations de déménagement** remise d'un devis gratuit obligatoire (arrêté du 27 avril 2010).

Tout manquement à l'obligation d'information pré-contractuelle du consommateur est passible d'une amende administrative pouvant aller jusqu'à 3 000 € pour une personne physique et 15 000 € pour une personne morale.

LE POINT SUR...

Les devis

LES MENTIONS OBLIGATOIRES D'UN DEVIS (ART. R111-1 À R111-3 DU CODE DE LA CONSOMMATION)

Les mentions suivantes doivent être présentes sur le devis :

- Date du devis et durée de validité de l'offre,
- Nom, raison sociale et adresse de l'entreprise (n° de téléphone et adresse électronique),
- Statut et forme juridique de l'entreprise,
- Pour un commerçant : numéro RCS suivi du nom de la ville où se trouve le greffe d'immatriculation,
- Pour un artisan : numéro au Répertoire des métiers (n° Sirene+ RM + n° du département d'immatriculation),
- Numéro individuel d'identification à la TVA,
- Nom et adresse du client,
- Date de début et durée estimée des travaux ou de la prestation,
- Décompte détaillé (et description) de chaque prestation, en quantité et en prix unitaire,
- Prix horaire ou forfaitaire de main d'œuvre,
- Frais de déplacement, éventuellement,
- Conditions de paiement, de livraison et d'exécution du contrat,
- Procédures de réclamation et conditions du service après-vente (garantie notamment),
- Somme globale à payer HT et TTC, en précisant les taux de TVA applicables.

Le devis ainsi établi devra comporter la mention manuscrite « *devis reçu avant l'exécution des travaux* ». Il devra également être daté et signé par le consommateur.

POINTS PARTICULIERS

Lorsqu'un prix exact ne peut pas être indiqué pour un type de service donné, le prestataire doit indiquer le mode de calcul permettant au destinataire de vérifier le prix ou fournir un devis suffisamment détaillé.

S'il s'agit de prestations de dépannage, de réparation et d'entretien dans le secteur du bâtiment et de l'électroménager, il doit indiquer le caractère gratuit ou payant du devis.

Pour les prestations des déménageurs, le devis doit également comporter l'indication du volume du mobilier et le type de voyage prévu (organisé ou spécial).

Les artisans ou les micro-entrepreneurs exerçant une activité pour laquelle une assurance professionnelle est obligatoire (notamment la garantie décennale pour les professionnels du bâtiment), doivent obligatoirement mentionner sur leurs devis les éléments suivants :

- L'assurance souscrite au titre de leur activité,
- Les coordonnées de l'assureur ou du garant,
- La couverture géographique du contrat ou de la garantie.

Le devis en principe est gratuit, mais rien n'interdit à un artisan de proposer des devis à caractère payant notamment en cas de déplacement et/ou d'études approfondies de la situation. Dans ce cas le professionnel doit informer la clientèle du prix à payer pour l'établissement du devis, celui-ci devant être indépendant du montant de la prestation envisagée.

Lorsque le devis est payant, le professionnel pourra proposer de déduire le montant du devis de la prestation éventuellement fournie par la suite.

En cas de non-respect des mentions obligatoires, le prestataire encourt jusqu'à 1 500 € d'amende (3 000 € en cas de récidive).

Pour aller plus loin

Institut national de la consommation (INC)

Tableau récapitulatif des textes portant sur le devis (notamment pour les professions de santé)

Service-public.fr/professionnels-entreprises