



Devis

Avant tout achat de produit ou prestation de service, le consommateur doit être informé du prix de la prestation pour lui permettre de pouvoir comparer et choisir en connaissance de cause. Le professionnel doit remettre au consommateur un devis détaillé. Le devis est une offre de contrat. Il engage les parties dès lors qu'il a été accepté.

L'affichage des prix est obligatoire et est suffisant dans la plupart des cas.

Cependant, le devis est utile dès lors que le produit ou la prestation de service est plus complexe et personnalisé (exemple travaux à domicile, vêtement sur mesure, etc.), et où il est dans ce cas difficile pour le consommateur de savoir à quoi s'attendre tant du point de vue de l'étendue des travaux que du prix à payer.

Le professionnel n'est pas tenu par cette obligation de remettre un devis comportant les informations détaillées ci-dessous lorsque le contrat est conclu à distance ou hors établissement (par exemple au domicile du consommateur). Dans ces deux hypothèses, le professionnel a en revanche l'obligation de fournir par écrit avant la conclusion du contrat les informations précontractuelles telles que prévues par l'article L.221-5 du Code de la consommation.

Le devis est obligatoire dans les cas suivants :

- désormais, depuis la loi Consommation du 17 mars 2014 relative à la consommation,

pour toutes les **prestations de service**, lorsque le contrat est conclu dans l'établissement où le professionnel exerce son activité, le professionnel doit fournir un devis suffisamment détaillé **à la demande du consommateur** lorsque le prix ne peut pas être déterminé à l'avance ;

- les professionnels sont tenus d'établir un devis détaillé préalablement à l'exécution des travaux, dès lors que leur montant estimé est supérieur à 150 euros pour :
 - les opérations de raccordement, d'installation, d'entretien et de réparation portant sur des équipements électriques, électroniques et électroménagers, quel que soit le lieu d'exécution ;
 - les prestations de dépannage, de réparation et d'entretien effectuées pour les travaux de maçonnerie, fumisterie et génie climatiques (à l'exception des opérations effectuées dans le cadre de contrats relatifs à l'exploitation de chauffage-climatisation), ramonage, isolation, menuiserie, serrurerie, couverture,

- plomberie, installation sanitaire, étanchéité, plâtrerie, peinture, vitrerie, miroiterie, revêtement de murs et de sols en tous matériaux, installation électrique ;
- les opérations de remplacement ou d'adjonction de pièces, d'éléments ou d'appareils, consécutives aux prestations précitées.

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. Mais pour tous ces travaux

Le devis doit mentionner :

- ▶ la date ;
- ▶ le nom et l'adresse de la société ;
- ▶ le nom du client ;
- ▶ la date de début et la durée estimée des travaux ;
- ▶ le décompte détaillé de chaque prestation en quantité et en prix unitaire ;
- ▶ le prix de la main d'œuvre ;
- ▶ les frais de déplacement ;
- ▶ la somme globale à payer HT et TTC.

inférieurs à 150 euros le professionnel doit néanmoins fournir un devis si le consommateur le lui demande.

Dans le cadre des prestations de dépannage de réparation et d'entretien dans le secteur du bâtiment et de l'électroménager, il doit indiquer :

- la durée de validité de l'offre ;
- le caractère gratuit ou payant du devis.

▶ Le devis peut être payant

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.

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

Cependant, pour les opérations de déménagement ou les produits d'optique médicale, par exemple, le devis est gratuit.

▶ Le devis engage les parties

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.

Le consommateur, lui, n'est jamais obligé de confier l'exécution des travaux au professionnel. Le devis n'engagera le client qu'à partir du moment où il aura exprimé sa volonté de faire exécuter les travaux, par une signature au bas du devis «bon pour travaux».

Textes de référence

Code de la consommation - articles : [L.111-2](#) – [L.111-4](#) et [R.111-3](#) – [L.221-5](#)

[Arrêté du 28 février 2017](#) relatif à la publicité des prix des prestations de dépannage, de réparation et d'entretien dans le secteur du bâtiment et de l'équipement d la maison

[Arrêté du 23 juillet 1996](#) relatif à l'information du consommateur sur les produits d'optique médicale

[Arrêté du 19 mars 2010](#) relatif aux mesures à payer de publicité des prix applicables dans certains secteurs professionnels

[Arrêté du 27 avril 2010](#) relatif à la publicité des prix des prestations de déménagement

Les éléments ci-dessus sont donnés à titre d'information. Ils ne sont pas forcément exhaustifs et ne sauraient se substituer à la réglementation applicable.

Pour tout renseignement complémentaire, reportez-vous aux textes applicables ou rapprochez-vous de la direction départementale de la protection des populations (DDPP) ou de la direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations (DDCSPP) de votre département.

Crédit photo : ©Fotolia