



CONSOMMATION

FICHE PRATIQUE

N°55 Le devis

Le devis est un document clé d'information car il vous permet de connaître le descriptif et le prix de certaines prestations de service ou de certains biens et d'effectuer ainsi une comparaison entre plusieurs professionnels afin de trouver le meilleur rapport qualité/prix.

Devis facultatif ou obligatoire ?

Le professionnel doit obligatoirement remettre au consommateur un devis lorsque le montant estimé des travaux est supérieur à 100 euros pour :

- toutes les prestations de dépannage, de réparation et d'entretien (maçonnerie, fumisterie et génie climatiques à l'exception des opérations exécutées 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) ;
- les opérations de remplacement ou d'adjonction de pièces, d'éléments ou d'appareils, consécutives aux prestations précitées ;
- aux opérations de raccordement, d'installation, d'entretien, de réparation ou de réglage portant sur des équipements électriques, électroniques, informatiques, radioélectriques et électroménagers, quel que soit le lieu d'exécution.

Le consommateur est également en droit de demander à ce que lui soit délivré un devis pour une prestation dont le montant est inférieur à 100 euros.

Pour certains secteurs, la réglementation oblige également le professionnel à remettre au consommateur un devis préalablement à la signature du contrat. Il s'agit :

- du secteur de l'optique : l'opticien est tenu de vous fournir un devis détaillé avant toute vente (Arrêté du 23 juillet 1996 relatif à l'information du consommateur sur les produits d'optique médicale) ;
- des prestations en matière de déménagement : en effet, avant la conclusion de tout contrat de déménagement, les entreprises sont tenues de remettre au client un devis (Arrêté du 27 avril 2010 relatif à la publicité des prix des prestations de déménagement).

Devis gratuit ou devis payant ?

Le devis doit toujours être gratuit dans le secteur de l'optique et en matière de prestation de déménagement.

Cependant, rien n'interdit à un professionnel de proposer des devis payants, notamment en cas de déplacement et/ou d'études approfondies. Dans ce cas, il doit informer sa clientèle du prix avant l'établissement du devis.

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

Le contenu du devis

Le devis doit contenir :

- la date de rédaction ;
- le nom et l'adresse de l'entreprise ;
- le nom du client et le lieu d'exécution de l'opération ;
- le décompte détaillé, en quantité et en prix, de chaque prestation et produit nécessaire à l'opération prévue : dénomination, prix unitaire et désignation de l'unité à laquelle il s'applique (notamment le taux horaire de main-d'œuvre, le mètre linéaire ou le mètre carré) et la quantité prévue ;
- les frais de déplacement, le cas échéant ;
- la somme globale à payer hors taxes et toutes taxes comprises, en précisant le taux de T.V.A. ;
- la durée de validité de l'offre ;
- l'indication du caractère payant ou gratuit du devis.

Dans tous les cas, le devis établi en double exemplaire doit également comporter l'indication manuscrite, datée et signée du consommateur : "Devis reçu avant l'exécution des travaux".

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

Le devis engage le professionnel

Le devis engage le professionnel qui l'émet car c'est considéré comme une offre de contrat,

Le devis n'engagera le consommateur 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».