

Droit du consommateur : tout savoir sur le devis

***Tribune de Grégoire LECLERCQ
Président de Itool Systems***

Etabli par un fournisseur pour son client, le devis est document commercial qui décrit des biens ou services proposés à la vente et éclaire la décision du client. Il sécurise la transaction entre les parties. Est-il obligatoire et peut-il se résilier ? Explications.

L'utilité d'un devis ne fait en aucun doute. Il permet au consommateur d'être informé des caractéristiques d'un produit ou service, de son prix et de son délai de livraison avant tout achat, afin de lui permettre de comparer. Réputé facultatif dans certains cas, le professionnel a toutefois l'obligation d'afficher les prix de manière visible dans son local professionnel.

Cependant, « *lorsque le prix n'est pas déterminé au préalable par le prestataire pour un type de service donné* », le professionnel doit communiquer le prix du service à son client. De même, « *lorsqu'un prix exact ne peut pas être indiqué* », le professionnel doit indiquer à son client, la méthode de calcul lui permettant de le vérifier, ou à défaut lui transmettre un devis suffisamment détaillé. (Article R.111-3, 1° du Code de la Consommation)

I) Dans quels cas le devis est-il obligatoire ?

- **Pour facturer plus de 1500€** : Le devis est obligatoire lorsque l'engagement des parties dépasse 1 500 €, et cela quel que soit l'objet du contrat.

- **Pour les prestations de travaux et dépannage**, le professionnel a l'obligation de l'établir dans les cas suivants :

- lorsque la prestation de services concerne des travaux (raccordement, d'installation, d'entretien et de réparation) portant sur des équipements électriques, électroniques et électroménagers.
- lorsque la prestation de services porte sur le dépannage, l'entretien ou la réparation dans le secteur du bâtiment et de l'équipement de la maison (maçonnerie, serrurerie, couverture, plomberie, installation sanitaire, peinture...)

- **Pour les prestations de service à la personne**, lorsque le montant de la prestation excède 100 € TTC par mois. Il doit être délivré gratuitement et de façon personnalisée. Il doit également être établi pour les prestations d'un montant inférieur, si le client en fait la demande.

- **Pour les prestations et équipements de santé** : le médecin ou spécialiste de santé a l'obligation de transmettre un devis écrit à son patient pour :

- Tout dépassement d'honoraires d'un montant supérieur à 70 €.
- Pour les produits et prestations d'optique-lunetterie et d'appareillage auditif sans limite de montant.
- Le caractère obligatoire du devis s'applique également aux traitements de chirurgie dentaire et prestations de pédicure-podologie d'un « coût élevé » (Code de la santé publique - Article R4322-60), et dans certaines conditions aux prestations de services ou matériels fournis pour pallier à une perte d'autonomie.
- Enfin, pour les prestations de chirurgie esthétique, le professionnel de santé doit remettre un devis à son client au minimum 15 jours avant l'acte médical. (Article L6322-2 du Code de la santé publique)

- Pour les prestations de déménagement

De la même façon, dans le cas des prestations de déménagement, le prestataire doit remettre gratuitement un devis au client, avant toute conclusion de contrat.

- Pour les prestations de location de voiture

Dans le cadre des prestations de location de voiture (PTAC < 3T5) sans chauffeur et sans option d'achat, un devis gratuit doit être délivré au client. Ce dernier doit être établi sur un support durable avant toute souscription de contrat.

- Pour les prestations funéraires

Avant toute opération funéraire, un devis écrit, détaillé et chiffré doit être remis gratuitement à la clientèle.

II) Dans quels cas le devis est résiliable ?

Une fois signé par le client, le devis du professionnel est réputé accepté par le client. Il constitue alors un véritable contrat entre le prestataire et son client. La vente est dite ferme et définitive, et les parties engagées ne peuvent normalement pas revenir sur cet accord. Cependant, il existe deux cas particuliers pouvant entraîner l'annulation d'un devis signé :

1- Le cas du démarchage à domicile ou de la vente à distance

Dans le cadre de la vente à distance ou du démarchage à domicile, le client dispose du délai légal de rétractation de 14 jours. Au cours de ce délai, le client a le droit de changer d'avis concernant l'acquisition d'un bien ou service, sans pénalités, ni justification à fournir. Les frais de retour restent néanmoins à sa charge. A noter que le délai de rétractation de 14 jours n'est pas toujours applicable. Cela concerne notamment les produits confectionnés sur-mesure, les produits alimentaires pouvant se périmer, ou encore les prestations de services pour lesquelles l'exécution a commencé avant la fin du délai de rétractation.

2- Le cas du non-respect de la date prévue pour la livraison ou l'exécution de la prestation

De même, le client a la possibilité de revenir sur son accord lorsque la date de livraison ou la date d'exécution de la prestation, prévue sur le devis ou dans les conditions générales de vente, n'est pas respectée par le professionnel. En effet, si le dépassement de délai excède 7 jours, et hors cas de force majeure, le client est en droit de demander la résiliation du contrat par lettre recommandée avec accusé de réception. Cette résiliation a pour effet d'annuler légalement le devis et de libérer de leurs obligations respectives les parties initialement liées par le devis.

III) Les sanctions en cas de non-respect de l'obligation

Enfin, rappelons que le défaut d'information précontractuelle du consommateur est puni d'une amende administrative pouvant aller jusqu'à 3 000 € pour une personne physique et 15 000 € pour une personne morale.