INC document

FICHE PRATIQUE

J. 156 – Août 2011

LES DEVIS

Votre appareil photo est en panne ; vous déménagez ; vous organisez une réception avec un traiteur ; vous allez entreprendre des travaux de rénovation de votre maison... La première étape commencera souvent par un devis. En effet, la fixation des prix par les professionnels est libre. Dès lors, il peut être difficile de prendre connaissance des tarifs pratiqués, encore plus de les comparer et, au final, de savoir à quoi s'attendre – tant du point de vue de l'étendue des travaux que du prix exact à payer. Le professionnel doit informer le consommateur sur les prix qu'il pratique. Le devis est l'une des modalités le permettant.

Quel est son contenu ? Est-il possible d'en exiger l'établissement ? Combien de temps est-il valable ? Est-il gratuit ? Engage-t-il le consommateur et le professionnel ? Dans quels domaines existe-il ? Quelle attitude adopter en cas de non-respect par le professionnel de son engagement ?

Autant de questions que vous pouvez vous poser, et auxquelles la présente fiche répond.

À noter : les textes légaux ou réglementaires et la jurisprudence mentionnés dans ce document sont consultables sur le site <www.legifrance.gouv.fr>. Les fiches pratiques de l'INC citées ici sont disponibles via <www.conso.net/infos-pratiques.htm>.

1. QU'EST-CE QU'UN DEVIS ?

Le devis est un état descriptif des travaux à accomplir et estimatif du prix de l'ouvrage, y compris celui de la main-d'œuvre. Ce document écrit est préparé par l'entrepreneur et soumis à l'approbation du « maître d'ouvrage » : vous.

Le devis précède donc la conclusion d'un contrat d'entreprise, au sens où il intervient avant que l'une des parties ne s'engage à faire quelque chose pour l'autre, moyennant le prix convenu entre elles (article 1710 du code civil).

Son but

Le devis vise à éclairer votre choix, surtout lorsque la prestation envisagée est d'une certaine importance. Par l'intermédiaire d'un état plus ou moins détaillé et descriptif de la prestation envisagée, il doit notamment préciser, selon la prestation demandée, la quantité, la qualité et le prix des matériaux utilisés ainsi que le coût de la main-d'œuvre nécessaire.

Sa forme

Le plus souvent, le devis se présente sous la forme d'un tableau informatif comprenant l'ensemble des étapes du projet.

Le devis peut être établi selon deux méthodes de prévision des prix : dans les **marchés à forfait,** il fixera un prix global et définitif, alors que dans les **marchés sur série de prix** (ou marchés sur devis), le montant total de l'opération sera fonction du prix fixé article par article (voir page 3).

2. DANS QUELS CAS FAUT-IL ÉTABLIR UN DEVIS ?

Le devis est en principe facultatif

En principe, l'établissement d'un devis est facultatif. En effet, il est généralement établi à votre demande, lorsque vous souhaitez effectuer une rapide étude du marché de prestations (travaux, confection de vêtement, prestation d'optique, plans…). Néanmoins, le professionnel doit vous informer quant aux prix pratiqués, que vous le demandiez ou non, notamment en affichant dans son local professionnel, de manière lisible, le prix de ses prestations.

À savoir : le professionnel peut refuser d'établir un devis, sauf s'il s'y est engagé, par exemple par voie publicitaire. Il est alors judicieux, dans un pareil cas, de faire jouer la concurrence en consultant plusieurs professionnels.

Le devis est parfois obligatoire

L'établissement d'un devis est rendu obligatoire pour certains professionnels – comme ceux du déménagement (arrêté du 27 avril 2010, voir la fiche pratique INC J. 143 « Le déménagement en vingt questions »), des prestations funéraires (arrêté du 23 août 2010, voir la fiche pratique INC J. 251 « L'organisation des obsèques »).

Il est aussi obligatoire pour les prestations de dépannage, réparation et entretien **dans le secteur du bâtiment et de l'équipement de la maison** dès lors que le montant estimé de l'intervention, toutes prestations et taxes comprises, est supérieur à 150 €, sauf en cas d'urgence absolue impliquant un danger immédiat pour la santé des personnes ou l'intégrité des locaux, tels un dégât des eaux ou le gel (voir la fiche pratique INC J. 111 « Les petits travaux dans le bâtiment »).

De même, il est imposé **pour la vente de produits d'optique** (lentilles et lunettes de vue, arrêté du 23 juillet 1996). Il l'est également **pour certaines prestations proposées par les professionnels de la santé** tels que les kinésithérapeutes, les dentistes, les pédicures-podologues au titre de leur obligation générale d'information sur les tarifs qu'ils pratiquent (voir la fiche pratique J. 144 « Le médecin et les droits du patient »).

3. LE DEVIS EST-IL PAYANT ?

L'obligation d'information sur les prix

Dans le cadre de son obligation générale d'information sur les prix, le professionnel doit annoncer de manière claire s'il a l'intention de facturer ou non un devis (article L. 113-1 du code de la consommation). Par conséquent, le devis, qui en principe est gratuit, peut être facturé si, et seulement si, vous en avez été informé au préalable (sur le principe de la facturation et sur son montant). Dans le cas contraire, vous êtes en droit de refuser de le payer.

Un conseil : pour éviter toute contestation, renseignez-vous, préalablement à votre demande, sur le caractère payant ou gratuit du devis et sur les frais de déplacement éventuels.

Le devis est en principe gratuit

En l'absence de précision quelconque, le devis est donc présumé gratuit. Afin d'éviter les doutes, certains arrêtés sont venus poser l'obligation de la gratuité des devis dans des domaines comme ceux du déménagement, des pompes funèbres ou de la vente de produits d'optique. Dès lors, les professionnels de ces secteurs non seulement ont l'obligation d'établir un devis, mais sont également tenus de le faire gratuitement.

Le devis est parfois payant

Le devis pourra être facturé s'il nécessite une étude approfondie (démontage d'un appareil…), si tel est l'usage de la profession (croquis d'un architecte…) ou s'il implique un déplacement sur les lieux.

Une telle rémunération peut aussi se justifier au regard du maintien de l'engagement du professionnel pendant un certain temps, temps pendant lequel il supportera les variations de prix.

Bon à savoir : si vous acceptez le devis, il est fréquent que le professionnel en déduise le montant du prix facturé au final.

4. QUE DOIT CONTENIR UN DEVIS ?

4.1 Quel degré de précision pour le devis ?

L'impact de l'objet du contrat sur son contenu

Le contenu du devis va différer en fonction de la spécificité de la prestation commandée. En effet, plus la prestation est spécifique, originale, et plus son appréciation devra être précise, personnalisée. Les pourparlers devront donc être plus longs afin que vous puissiez expliquer précisément ce que vous souhaitez et afin que le professionnel le perçoive bien, et qu'il vous conseille par exemple sur l'adaptation du matériel à votre demande (sur l'obligation de conseil, voir page 5).

Une prestation des plus classiques peut néanmoins faire l'objet d'un devis, même si ce devis peut n'être que sommaire, peu personnalisé. À titre d'exemple, le devis pour des travaux de plomberie sera établi par référence implicite aux services identiques habituellement rendus par le prestataire.

Un contenu encadré

Les textes imposant l'établissement du devis pour certaines prestations fixent le contenu du devis, en rendant certaines mentions obligatoires.

Le devis doit donc apporter toutes les précisions nécessaires quant au taux horaire de la main-d'œuvre, aux modalités de décompte du temps passé, au prix des prestations, aux frais de déplacement et à la durée de validité de l'offre (c'est-à-dire le temps pendant lequel vous allez pouvoir réfléchir, comparer et vous décider). De plus, il doit comporter les coordonnées des parties ainsi que des dispositions spécifiques à la prestation envisagée. Enfin, il doit être daté et signé par le professionnel.

Important : veillez à ce que le devis soit le plus détaillé possible afin d'éviter toute mauvaise surprise. En cas de travaux, par exemple, il peut être important de savoir si le devis comprend les coûts

de préparation du chantier et de nettoyage de celui-ci (évacuation des gravats…). Il comportera également toutes les précisions sur les matériaux ou appareils demandés (taille, couleur, marque, etc.).

Enfin, pour être complet, il peut être utile de préciser les modalités de paiement. Pour des travaux, vous avez tout intérêt alors à demander à ce que le solde soit relativement important et qu'il soit réglé en fin de chantier.

4.2 Le devis doit-il déterminer de manière définitive le prix de la prestation ?

Le prix doit être déterminé ou déterminable

Le prix n'a pas à être déterminé au moment de la conclusion du contrat. Il peut en effet n'être que déterminable. Dans cet esprit, bien qu'il soit de l'essence même du devis de déterminer le coût de la prestation, ce dernier peut apparaître de manière plus ou moins précise.

Concrètement, la précision du prix dépendra du degré de précision de la prestation souhaitée. Si la prestation est parfaitement claire et définie, son prix pourra lui aussi être évalué de manière précise dans un devis dit **estimatif.** En revanche, si la prestation comporte certaines zones d'ombre, un indice sera indiqué pour permettre une quantification. Le prix sera alors déterminable et le devis sera dit **descriptif** (prix fixé article par article, prestation par prestation).

Le prix peut éventuellement être révisable

Étant valable pendant un certain temps et réalisable pendant un temps encore plus long, le devis peut comporter une clause de révision ou d'indexation du prix. Sauf clause de ce type, le professionnel est tenu de maintenir son prix pendant la durée fixée dans le devis. À défaut d'indication d'une durée, le devis doit être maintenu pendant un délai raisonnable, estimé par les tribunaux à trois mois. Et au-delà de ce délai, le professionnel peut augmenter ses tarifs à condition toutefois de vous en avoir informé auparavant (respect de l'obligation d'information sur les prix).

4.3 Le devis doit-il indiquer le délai d'exécution de la prestation ?

Une fois le devis accepté, il fait office de contrat d'entreprise aux termes duquel vous vous engagez à payer le professionnel qui, lui, s'engage à exécuter la prestation telle que convenue.

Si la prestation convenue est d'un montant supérieur à 500 €, le professionnel doit indiquer une date butoir pour l'exécuter (articles L. 114-1 et R. 114-1 du code de la consommation). Si cette date est dépassée de plus de sept jours, vous pourrez – dans la limite de soixante jours ouvrés – dénoncer le contrat par lettre recommandée avec avis de réception. Le contrat sera alors rompu dès la réception du courrier par le professionnel, sauf si le dépassement est imputable à un cas de force majeure, c'est-à-dire à un événement *extérieur* au professionnel qui ne pouvait ni le prévoir (*imprévisible*), ni y faire face (*irrésistible*).

Attention : en cas d'offre de devis par Internet ou autre moyen à distance (courrier, etc.), le prestataire doit vous préciser la date limite d'exécution de la prestation quel que soit le montant (article L. 121-20-3 du code de la consommation).

À noter : le professionnel ne peut pas se contenter d'indiquer un délai d'exécution indicatif. La clause prévoyant que la date d'exécution du contrat est indicative est présumée abusive et donc réputée non écrite (article R. 132-2, 7° du code de la consommation).

Important : veillez à ce que le devis que vous acceptez mentionne la date précise de début des travaux. En cas de dépassement, vos recours seront facilités et le professionnel ne pourra pas majorer ses prix.

5. LE DEVIS ENGAGE-T-IL LES PARTIES ?

5.1 Le devis vous engage-t-il ?

Une fois le devis établi, se pose la question de sa force obligatoire.

Vous n'avez rien signé.

L'établissement d'un devis ne vous engage en rien. En effet, même si cela vous oblige à payer cette prestation si le devis est payant, vous n'êtes absolument pas tenu de conclure un contrat par la suite. Vous ne serez engagé qu'à partir du moment où vous aurez exprimé votre volonté de faire exécuter les travaux par votre signature ou une mention au bas du devis. Sachez alors que votre approbation doit être expresse, puisque votre silence ne vaut pas acceptation (Cass. civ. III, 16 avril 1996, pourvoi n° 94-16 528).

Conseil : prenez le temps de la réflexion. N'acceptez pas un devis sans avoir eu le temps de l'étudier, voire d'en avoir demandé plusieurs afin de mettre les professionnels en concurrence.

Vous avez versé une partie de la rémunération du professionnel

Si vous versez une somme à titre de rémunération de l'exécution future, se pose la question de savoir si cela vous engage ou si vous pouvez encore revenir sur votre décision. Il s'agit donc de déterminer si la somme est constitutive d'arrhes ou d'acompte.

Si la somme est qualifiée d'arrhes, vous pourrez revenir sur votre décision mais vous perdrez cette somme, constitutive de dédommagement du professionnel. À l'inverse, si le professionnel renonce à l'exécution du contrat, il devra vous en restituer le double (article 1590 du code civil).

A contrario, l'acompte constitue le premier versement à valoir sur le prix. Le contrat de prestation de services est donc ferme et définitif : ni vous, ni l'entrepreneur ne pouvez vous soustraire à vos engagements sans risquer de devoir verser des dommages et intérêts.

C'est le contrat qui précise s'il s'agit d'arrhes ou d'acompte. Sachant qu'à défaut de précision, la somme versée est réputée constitutive d'arrhes (article L. 114-1 du code de la consommation).

Vous avez été démarché

Si vous acceptez le devis au cours d'un démarchage à votre domicile, les règles relatives à cette méthode de vente sont applicables. Ainsi, le contrat est soumis à des règles de forme particulières. Vous disposez du droit de rétractation qui vous permet de revenir sur votre acceptation dans un délai de sept jours à compter du lendemain de la signature du devis. De plus, aucun paiement, sous quelque forme que ce soit, ne peut vous être réclamé et aucune prestation ne peut être effectuée avant l'expiration de ce délai (voir la fiche pratique INC J. 141, « Le démarchage à domicile »).

5.2 Le devis est-il doté d'une force contraignante pour le professionnel ?

Le devis est une offre de contrat qui engage précisément le professionnel sur l'étendue des travaux, leur coût et les délais prévus. De ce fait, son obligation d'exécuter la prestation existe dès l'établissement du devis, mais elle ne sera exigible que lorsque vous l'aurez accepté. Si, en dépit de son obligation, le profession-

nel refuse de s'exécuter ou tarde pour ce faire, il pourra être sanctionné (voir ci-dessous, partie 6).

De combien de temps dispose-t-on pour accepter un devis ?

Comme expliqué précédemment, le devis doit être daté et mentionner sa date de validité. Cette date permet de déterminer avec précision le temps dont vous disposez, en tant que futur client, pour accepter le devis établi par le professionnel.

Par cette stipulation, l'entrepreneur s'engage à maintenir les conditions proposées dans le devis pendant une durée déterminée. Au-delà, il pourra modifier les modalités de réalisation de la prestation.

Concrètement, le délai dont vous disposez pour accepter le devis peut découler du contrat ou de l'interprétation faite par les juges. En effet, il est conseillé aux parties de prévoir elles-mêmes, dans le devis, le délai qu'elles s'octroient. Mais lorsque rien n'est prévu, les tribunaux s'accordent à dire qu'un délai raisonnable doit vous être laissé afin que vous ayez le temps de comparer les offres et de faire votre choix. Ce délai est généralement fixé à trois mois.

Obtenir des devis via des sites Internet de « mise en relation »

Des sites web de « mise en relation », ou « comparateurs de devis », vous proposent d'obtenir des devis auprès de professionnels « référencés », « partenaires ». Vous remplissez un formulaire de demande de devis correspondant aux prestations que vous souhaitez faire réaliser. Les professionnels intéressés par votre demande vous contactent directement.

À quoi faut-il faire attention ?

Plusieurs points doivent attirer votre attention.

- Vérifiez que la mise en relation entre vous et le professionnel est faite de manière gratuite.
- Vérifiez que le site prestataire ne touche pas de commission sur le montant des prestations réalisées par les professionnels. Son indépendance vis-à-vis des entrepreneurs est en effet un critère important.
- Chaque site a son propre fonctionnement. Dès lors, regardez le nombre de professionnels à qui sera envoyée votre demande. Plus leur nombre sera élevé et plus la comparaison sera fiable. Cependant, une comparaison par l'intermédiaire du site ne remplace en aucun cas vos propres recherches. Seuls les entrepreneurs payant un abonnement ou versant une commission sur les travaux sont référencés dans ces sites. Même si cela constitue un bon indicateur, il se peut donc qu'une meilleure offre existe.
- Enfin, soyez vigilant à l'égard de l'utilisation qui sera faite de vos données personnelles.

Vous trouverez l'ensemble de ces informations dans les rubriques « Conditions générales », le plus souvent en bas de la page d'accueil.

À partir de quand êtes-vous engagé ?

Le site web pratique une mise en relation. Une description de vos besoins vous sera donc demandée. Elle sera ensuite transmise aux entrepreneurs que la plateforme estimera intéressés, lesquels vous recontacteront par le moyen que vous avez souhaité. Jusque-là, vous n'êtes absolument pas engagé : se renseigner ne veut pas dire accepter.

Si, à la suite de négociations, vous contractez avec le professionnel, le contrat sera le plus souvent conclu à distance, notamment par courrier ou par Internet. Par conséquent, les règles de la vente à distance s'appliqueront – en particulier le délai de rétractation de sept jours.

Pour plus d'informations, consultez les fiches pratiques INC J. 135 « La vente à distance » et J. 240 « Acheter en ligne : questions-réponses ».

6. QUE FAIRE EN CAS DE NON-RESPECT DU DEVIS ?

Nota : pour les différends concernant l'exécution de travaux dans le bâtiment, vous pouvez également consulter la fiche pratique INC J. 111 « Les petits travaux dans le bâtiment ».

6.1 Que faire si le professionnel n'exécute pas ou ne termine pas les travaux ?

Le professionnel est tenu de s'exécuter

Le professionnel doit exécuter la prestation convenue après que vous l'avez acceptée, selon les modalités prévues au contrat (délais, etc.). S'il ne démarre pas le chantier ou s'il l'abandonne, il engage sa responsabilité.

Si vos premières démarches amiables (par téléphone, etc.) restent vaines, adressez-lui une lettre recommandée avec avis de réception le mettant en demeure d'exécuter ou de terminer les travaux, dans un délai que vous préciserez[1]. Gardez-en une copie.

Si le professionnel ne réagit pas, vous pourrez saisir le juge d'une requête en injonction de faire, voire en urgence selon la procédure de référé-injonction (voir p. 6 pour savoir où trouver des informations sur ces procédures). Ou vous pourrez demander la résolution (l'annulation) du contrat pour inexécution (article 1184 du code civil).

En cas d'abandon du chantier, vous pouvez également demander au juge des référés l'autorisation de faire terminer les travaux non exécutés par une autre entreprise, aux frais de la première (article 1144 du code civil).

Si l'arrêt des travaux vous cause un préjudice particulier que vous pouvez prouver (par exemple, lorsque vous avez dû recourir aux

[1] Des modèles de lettres sont disponibles gratuitement sur < www.conso.net > en rubrique « Vos droits ».

services d'un teinturier en raison de l'inexécution de travaux de plomberie nécessaires à l'installation d'un lave-linge), vous pouvez demander des dommages et intérêts à l'artisan fautif (article 1147 du code civil).

Le professionnel peut s'exonérer de sa responsabilité

Seules deux causes sont susceptibles d'exonérer le prestataire tenu par la force obligatoire du contrat. Il peut tout d'abord démontrer que l'inexécution de l'ouvrage est due **à un cas de force majeure,** c'est-à-dire un événement extérieur, imprévisible et irrésistible qui rend l'exécution de l'obligation impossible. Par exemple, pour des travaux en extérieur, il peut s'agir de conditions climatiques soudaines et extrêmes. Par ailleurs, il peut démontrer que l'inexécution de l'ouvrage est due **à une faute de votre part ou à votre comportement,** par exemple en raison d'un manquement à votre obligation de coopération.

Important : les clauses impliquant un déséquilibre contractuel au détriment du consommateur étant abusives, une quelconque clause élusive ou limitative de responsabilité du professionnel en cas d'inexécution serait déclarée non écrite (voir la fiche pratique INC J. 245 « Clauses abusives, mode d'emploi »).

6.2 Que faire si le délai d'exécution de la prestation n'est pas respecté ?

Si le professionnel n'a pas débuté les travaux dans le délai prévu, vous pouvez le mettre en demeure de le faire (comme évoqué ci-dessus). Si la prestation convenue est d'un montant supérieur à 500 €, le professionnel a dû indiquer une date butoir pour l'exécuter (voir page 3). Si cette date est dépassée de plus de sept jours, vous pourrez – dans la limite de soixante jours ouvrés – dénoncer le contrat par lettre recommandée avec avis de réception. Le contrat sera alors rompu dès la réception du courrier par le professionnel, sauf si le dépassement est imputable à un cas de force majeure (voir ci-dessus ; article L. 114-1 du code de la consommation).

Si aucune date, aucun délai n'a été fixé, le professionnel doit s'exécuter, selon les tribunaux, dans un *« délai raisonnable »* variable selon l'activité concernée (huit à quinze jours). À défaut, vous pouvez également le mettre en demeure.

Néanmoins, le problème du délai d'exécution peut également se poser lorsque le professionnel qui a commencé les travaux tarde ensuite à les finir. Dans cette hypothèse, vous êtes en droit de demander des pénalités de retard si le principe en a été prévu par le contrat (pénalités par jour de retard après mise en demeure). À tout le moins, vous pourrez à la fin des travaux tenter de négocier avec l'entreprise une remise.

6.3 Que faire si la prestation effectuée ne correspond pas à celle qui a été commandée ?

Le professionnel est soumis à une obligation de faire, à savoir celle de respecter les modalités décrites dans le devis. Cette obligation essentielle s'explique en raison du fait que vous ne donnez votre consentement qu'à la réalisation du projet tel que décrit dans le devis. De plus, le devis se transformant automatiquement en contrat d'entreprise quand vous l'acceptez, le non-respect de ses dispositions induit le non-respect du contrat. Si vos premières démarches restent vaines, mettez le professionnel en demeure d'exécuter une prestation conforme à celle objet du devis (pour vous renseigner sur cette démarche, voir page suivante).

Attention : s'il n'est pas parvenu à respecter le devis, le professionnel ne peut en aucun cas modifier unilatéralement le contrat afin de se soustraire à sa responsabilité (article R. 132-1 3° du code de la consommation). La clause qui, dans les contrats entre professionnels et non-professionnels ou consommateurs, a pour objet ou pour effet de *« réserver au professionnel le droit de modifier unilatéralement les clauses du contrat relatives à sa durée, aux caractéristiques ou au prix […] du service à rendre »* est illicite. Cette clause dite « noire » est ainsi présumée abusive de manière incontestable, et donc écartée du contrat.

6.4 Que faire si le professionnel manque à son obligation de conseil ?

Principe

Le professionnel est tenu à une obligation de conseil au moment où il établit le devis. S'il n'a pas respecté cette obligation, il engage sa responsabilité contractuelle (article 1147 du code civil).

La Cour de cassation a estimé qu'en omettant de prévenir sa cliente, lors de la présentation du devis, que les travaux envisagés ne rendraient pas l'installation du système de protection contre le vol conforme aux prescriptions définies par l'assurance, le prestataire a manqué à son obligation de conseil (Cass. comm., 21 novembre 1989, pourvoi n° 87-11 329).

De même, elle a décidé qu'*« il incombe à l'entrepreneur, tenu d'une obligation de conseil, de s'assurer que le devis estimatif qu'il établit est en concordance avec la construction autorisée par le permis de construire »* (Cass. civ. III, 2 octobre 2002, pourvoi n° 99-12 925).

Exonération du professionnel

Le professionnel ne pourra s'exonérer que s'il prouve qu'en dépit de ses démarches en vue de satisfaire son obligation de se renseigner sur les besoins de son client, ce dernier ne lui avait pas transmis toutes les informations utiles, permettant un conseil personnalisé.

6.5 Que faire si le professionnel ne respecte pas les prix convenus dans le devis ?

La méthode du marché sur série de prix

Le marché sur série de prix est celui dans lequel le prix est déterminable en fonction du coût et de la quantité des matériaux choisis, et du taux horaire de la main-d'œuvre. Le montant final sera calculé à partir de ces paramètres (nombre d'heures, etc.). Bien que le professionnel soit censé faire une appréciation au plus juste de l'étendue des travaux envisagés, il est possible que des travaux imprévisibles et pourtant indispensables se révèlent. Il devra alors justifier de leur bien-fondé et obtenir votre accord.

La méthode du marché à forfait

Le marché à forfait est celui dans lequel le prix est déterminé globalement dès la conclusion du contrat d'entreprise. Le prix étant d'ores et déjà fixé, et l'article 1134 du code civil obligeant les parties à respecter leur contrat, aucune révision n'est envisageable. Les travaux supplémentaires rendus, dont la nécessité impérieuse se manifeste en cours de chantier, sont à la charge du professionnel. Comme l'indique l'article 1793 du code civil, tout coût supplémentaire devra donc être supporté par le professionnel lui-même (sauf bouleversement de l'économie du contrat, à savoir si vous faites des demandes nouvelles et/ou rectificatives).

Parvenir à de tels devis peut donc être préférable : un prix précis permet en effet d'éviter toute mauvaise surprise. De plus, en cas de mauvaise foi du professionnel, le remboursement de son trop-perçu peut être demandé en justice. Ainsi, une entreprise qui ne pouvait ignorer, dès le début des travaux, la différence très importante entre la surface calculée et la surface réelle et qui s'est abstenue d'en avertir le maître d'ouvrage a été condamnée au remboursement du trop-perçu (Cass. civ. III, 2 mars 2005, pourvoi n° 03-18 080).

7. QUELS SONT LES RECOURS EN CAS DE LITIGE ?

Les recours amiables

Si vous avez un différend avec le professionnel, recherchez d'abord une solution amiable avec lui.

Un appel, un courriel suffisent parfois à régler le problème. Si celui-ci persiste, la lettre recommandée avec avis de réception s'impose pour réclamer l'exécution des travaux, des dommages-intérêts, etc. Gardez-en une copie.

Pour obtenir des informations ou une aide, voire une intervention, vous pouvez prendre contact avec :

– une organisation de consommateurs agréée qui pourra vous informer sur vos droits et intervenir en vue d'un règlement amiable, voire vous aider dans vos démarches pour une éventuelle action judiciaire moyennant le paiement d'une cotisation (la liste des associations agréées est disponible sur la page <www.conso.net/associations.htm>) ;

– les chambres syndicales ou les fédérations regroupant les professionnels de la branche visée, qui peuvent également intervenir dans certains cas.

Alerter l'administration

Lorsque vous estimez être victime d'une infraction à la réglementation relative à l'information sur les prix (par exemple, dans le domaine du dépannage à domicile), d'une pratique commerciale déloyale trompeuse ou agressive ou d'une tromperie, vous pouvez alerter les agents de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) du lieu du siège social de l'entreprise. Leurs coordonnées figurent sur <www.dgccrf.bercy.gouv.fr>.

Les recours judiciaires

Vos démarches amiables ont échoué, vous souhaitez alors saisir un tribunal.

Vous devez vous adresser :

– au juge de proximité (greffe du tribunal d'instance) si la somme en jeu est inférieure ou égale à 4 000 €;

– au tribunal d'instance si la somme en jeu va de 4001 à 10 000 €;

– au tribunal de grande instance si la somme en jeu est supérieure à 10 000 € (présence d'un avocat obligatoire).

Le tribunal compétent est en principe celui du lieu du siège social de l'entreprise. Mais vous pouvez aussi saisir le tribunal du lieu de signature du devis (votre domicile…) (article L. 141-5 du code de la consommation, article 46 du code de procédure civile).

Bon à savoir : vous pouvez obtenir des informations sur les procédures, notamment, auprès des points d'accès au droit (PAD) ou des maisons de justice et du droit (MJD). Un annuaire de ces lieux d'information et de nombreux autres renseignements figurent sur les sites <www.annuaires.justice.gouv.fr> et <www.vos-droits.justice.gouv.fr> du ministère de la justice.

Anaïs Tessier

Juillet 2011