

I - Devis liés à une activité commerciale

II - Devis liés aux professions de santé

Comme principe général, pour toute prestation de services, l'article [R. 111-3](#) du code de la consommation rend obligatoire la délivrance d'un devis à la demande du consommateur.

En pratique, un devis peut donc être demandé pour les prestations non couvertes par l'obligation de remise d'un devis.

I - Devis liés à une activité commerciale

Type de service	Source	Champ d'application	Caractère obligatoire	Caractère obligatoirement gratuit	Mentions obligatoires	Observations
Déménagement	Arrêté du 27 avril 2010 relatif à la publicité des prix des prestations de déménagement	Déménagement organisé ou spécial	Devis obligatoire avant conclusion de tout contrat de déménagement.		<ul style="list-style-type: none"> - références de l'entreprise ; - nom et adresse du client ; - période ou date d'exécution prévue pour le déménagement ; - lieu de chargement, de livraison et distance aller ; - date d'établissement ; - volume du mobilier ; - type : organisé ou spécial ; - définition exacte de la prestation (emballage par l'entreprise ou le client ...); - procédure de réserve ; - modalités de paiement ; - responsabilité de l'entreprise et modalités de sa mise en œuvre ; - montant HT et TTC fixe du déménagement et la mention que ce prix est définitif et que le 	Pour les voyages organisés, les dates limites de chargement et de déchargement n'ont pas à figurer sur la lettre de voiture communiquée au client avant le déménagement.

Type de service	Source	Champ d'application	Caractère obligatoire	Caractère obligatoirement gratuit	Mentions obligatoires	Observations
					déménageur ne peut facturer des frais supplémentaires, sauf modification expresse des termes du devis. Ces mentions peuvent aussi figurer sur les conditions générales du contrat de déménagement.	
<p>Dépannage, réparation, entretien dans le secteur du bâtiment et de l'équipement de la maison</p> <p>Voir l'actualité de l'INC : « <u>Prestations de dépannage, de réparation ou d'entretien : une meilleure information sur les prix</u> »</p>	<p><u>Arrêté du 24 janvier 2017</u> modifié par <u>l'arrêté du 28 février 2017</u></p>	<p>Dépannage, réparation et entretien dans le cadre de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • maçonnerie • fumisterie et génie climatique (y compris les énergies renouvelables) • ramonage • isolation • menuiserie (y compris entretien des portes de garage, porte de garage automatiques et portails électriques) 	<p>Devis obligatoire quel que soit le montant estimé de la prestation à réaliser, même en cas d'urgence.</p> <p>Il doit être remis et signé par le client avant toute exécution, sur papier ou sur un autre support durable (comme un e-mail par exemple).</p>		<ul style="list-style-type: none"> - date de rédaction ; - nom et adresse de l'entreprise ; - nom du client et lieu d'exécution ; - nature exacte des réparations à effectuer (l'ordre de réparation a été supprimé) ; - décompte détaillé en quantité et en prix de chaque prestation et produit nécessaire : dénomination, prix unitaire et désignation de l'unité (heure de main d'œuvre, mètre linéaire ou mètre carré) et quantité prévue ; - frais de déplacement ; - somme globale à payer HT et TTC, taux de TVA précisé ; - durée de validité de l'offre ; - caractère payant ou gratuit du devis ; 	<p>Ne sont pas concernées par cet arrêté :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les prestations couvertes par des paiements forfaitaires effectués lors de la conclusion ou du renouvellement de contrats incluant à titre accessoire la mise en service ou le raccordement du bien, de contrats d'entretien, de contrats de garantie ou de services après-vente ; - les prestations de raccordement à un réseau public effectuées par un concessionnaire de

Type de service	Source	Champ d'application	Caractère obligatoire	Caractère obligatoirement gratuit	Mentions obligatoires	Observations
		<ul style="list-style-type: none"> • serrurerie (y compris remplacement de ferme-porte) • couverture, toiture (y compris hydrofuge et démoussage) • plomberie, sanitaires • étanchéité (y compris réparation de joints de terrasse, entretien des terrasses et recherche de réparation) • plâtrerie • peinture • vitrerie, miroiterie • revêtement murs et sols en tous matériaux • électricité • évacuation des eaux pluviales, 			<p>- la possibilité de conserver les pièces, les éléments ou appareils remplacés.</p> <p>+ les informations des articles L. 111-1 et L. 111-2 du code de la consommation</p> <p>+ pour les devis établis hors établissement : les informations des articles L. 221-5 et L. 221-9 du code de la consommation, c'est-à-dire celles portant notamment sur l'existence ou non d'un droit de rétractation.</p>	<p>service public ou sous sa responsabilité et qui font l'objet d'une tarification publique.</p> <p>Les professionnels doivent désormais publier sur leur site internet le barème des prix des principales prestations proposées. Une fois que la prestation a été exécutée et avant tout paiement, une facture doit être délivrée (obligation lorsque le prix de la prestation est supérieur ou égal à 25 €).</p> <p>A NOTER : pour les devis signés hors établissement, le délai de rétractation ne pourra s'appliquer</p>

Type de service	Source	Champ d'application	Caractère obligatoire	Caractère obligatoirement gratuit	Mentions obligatoires	Observations
		<p>curage des eaux usées, nettoyage et débouchage des canalisations</p> <ul style="list-style-type: none"> • entretien et réparation des systèmes d'alarme et de télésurveillance • entretien et réparation des plates-formes élévatrices privatives • prestations de dératisation et désinsectisation • entretien et désinfection des vide-ordures • entretien des extincteurs - remplacement et adjonction de pièces, d'éléments ou d'appareils, 				pour les travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence (article 28 (8°) du code de la consommation) L. 221-

Type de service	Source	Champ d'application	Caractère obligatoire	Caractère obligatoirement gratuit	Mentions obligatoires	Observations
		consécutifs à la mise en œuvre des opérations précédentes				
Location de voiture	<u>Arrêté du 17 mars 2015 relatif à l'information précontractuelle des consommateurs et à la publicité des prix des prestations de location de véhicules</u>	Offres de location (sans chauffeur et sans option d'achat) de véhicules terrestres à moteur de moins de 3,5 tonnes de poids total autorisé en charge (PTAC), particuliers ou utilitaires.	Devis obligatoire délivré sur support durable, préalablement à toute souscription de contrat.	Devis gratuit	<ul style="list-style-type: none"> - date de rédaction ; - dénomination, coordonnées physiques, téléphoniques et électroniques de l'entreprise de location ; - caractéristiques principales de l'offre de location (durée de validité, période de location et catégorie du véhicule) ; - lieux de remise et de restitution des clefs ; - prix total TTC à payer préalablement à la prise du véhicule, et son décompte détaillé, en quantité et prix TTC, pour chaque prestation, en rappelant le cas échéant les prix unitaires utilisés ; - modalités de facturation du carburant, notamment les prix forfaitaires ou unitaires appliqués ; décompte détaillé en quantité et prix TTC, pour chaque prestation, en rappelant les prix unitaires utilisés : si un élément du prix - sommes TTC à payer après le 	

Type de service	Source	Champ d'application	Caractère obligatoire	Caractère obligatoirement gratuit	Mentions obligatoires	Observations
					n'est pas connu, notamment car il dépend de l'utilisation du véhicule pendant la période de location, son mode de calcul ; - dénominations des forfaits inclus dans la prestation et leur contenu ; - réductions ou promotions et leurs conditions d'octroi. Des informations complémentaires doivent figurer dans les devis pour les offres de location d'une durée supérieure à six mois (voir <u>Annexe B (2°)</u> de l'arrêté du 17 mars 2015)	
Perte d'autonomie	<u>Arrêté du 4 juillet 2014 relatif à l'information du consommateur sur les prix des produits et prestations destinés à compenser la perte d'autonomie</u>	Prestations de services ou des matériels, y compris des dispositifs médicaux destinés à favoriser le malades ou présentant une incapacité ou un handicap, dits « aides techniques » ou « aides à la vie ».	Devis obligatoire avant la conclusion du contrat : - si le montant du produit ou de la prestation est supérieur ou égal à 500 € TTC ; - en cas de location, si son prix TTC est supérieur au	Devis gratuit	- date de rédaction et durée de validité de l'offre ; - nom et adresse de la personne morale ou de l'entreprise individuelle qui propose le produit ou la prestation de services ; - nom et adresse du consommateur ; - nom du bénéficiaire de la prestation de services et lieu de sa réalisation s'il est différent ; - description des produits et prestations proposés ; - prix TTC de chaque produit ou prestation proposé et leur tarif	

Type de service	Source	Champ d'application	Caractère obligatoire	Caractère obligatoirement gratuit	Mentions obligatoires	Observations
			montant pris en charge par les régimes obligatoires de base de sécurité sociale - lorsque le produit est réalisé sur mesure.		de responsabilité et prix limite de vente ; - montant total TTC et, dans le cas d'une location, le montant TTC hebdomadaire ou mensuel ; - montant pris en charge par les régimes obligatoires de base de sécurité sociale, d'assurance ou de protection sociale complémentaires sous réserve que le consommateur communique au professionnel les informations actualisées relatives à ses droits ; - dispense de l'avance des frais ; - montant effectivement payé par le consommateur.	
Prestation funéraire	Articles R. 2223-24 à R.2223-29 du code général des collectivités territoriales ; <u>arrêté du 11 janvier 1999</u> relatif à l'information sur les prix des prestations funéraires	Ensemble des prestations funéraires	Devis écrit détaillé et chiffré obligatoirement remis à la clientèle avant toute opération funéraire.	Devis gratuit	Le devis doit notamment mentionner : - nom et qualité de l'opérateur de pompe funèbre ; - durée de validité du devis ; - nature et prix TTC pour chaque prestation ou fourniture (distinctions des prestations obligatoires et facultatives ainsi que des opérations d'inhumation et de crémation) ;	

Tableau récapitulatif des textes portant sur le devis – 05-04-2017

Type de service	Source	Champ d'application	Caractère obligatoire	Caractère obligatoirement gratuit	Mentions obligatoires	Observations
					<ul style="list-style-type: none">- noms et qualités des entreprises tierces intervenant ;- prix des prestations et fournitures assurées par ces dernières ;- montant total des honoraires de représentation et justification des montants avancés (montant forfaitaire possible si détaille des prestations comprises) ; > Voir le devis-type établi par l'arrêté du 23 août 2010 portant <u>définition du modèle de devis applicable aux prestations fournies par les opérateurs funéraires.</u>	

Type de service	Source	Champ d'application	Caractère obligatoire	Caractère obligatoirement gratuit	Mentions obligatoires	Observations
<p>Service à la personne</p> <p>Voir l'article de l'INC « <u>Services à la personne : de nouvelles obligations d'information</u> »</p>	<p><u>Arrêté du 17 mars 2015</u> relatif à l'information préalable du consommateur sur les prestations de services à la personne</p>	<p>Prestations de services relevant des activités de services à la personne prévues aux articles <u>L. 7231-1</u> et <u>D. 7231-1</u> du code du travail, y compris des activités prévues à l'article <u>L. 313-1-2</u> du code de l'action sociale et des familles.</p>	<p>Devis personnalisé obligatoire :</p> <ul style="list-style-type: none"> - si le consommateur le demande ; - si le prix mensuel de la prestation (ou de l'ensemble de prestations) est supérieur ou égal à 100 € TTC. 	<p>Devis gratuit</p>	<ul style="list-style-type: none"> - date de rédaction ; - durée de validité de l'offre ; - nom ou raison sociale et l'adresse du prestataire de service - numéro de déclaration, d'agrément ou d'autorisation du prestataire de service ; - nom et adresse du consommateur ; - lieu(x) ou zone d'intervention indiqués par le consommateur ; - description de chaque prestation proposée ; - mode(s) d'intervention proposés ; - nombre d'heures de travail de chaque prestation proposée (sauf indication non pertinente compte tenu de sa nature) ; - prix horaire ou forfaitaire pour chaque prestation proposée ; - taux de TVA applicable à chaque prestation ; - montant total à payer ou montant total mensuel ou hebdomadaire (HT et TTC) ; - montant détaillé de tous les frais annexes (HT et TTC) ; 	<p>Une facture est délivrée au consommateur avant paiement. Elle est gratuite, quel que soit le support durable utilisé.</p>

II - Devis liés aux professions de la santé

Nota : les professionnels de santé d'exercice libéral (médecins, chirurgiens-dentistes, masseurs-kinésithérapeutes...) sont tenus à une obligation générale d'information sur les tarifs qu'ils pratiquent, cette information doit dans certains cas être communiquée par écrit.

Type de service	Source	Champ d'application	Caractère obligatoire	Caractère obligatoirement gratuit	Mentions obligatoires	Observations
Appareillage auditif	Article <u>L 165-9</u> du code de la sécurité sociale ; <u>décret du 31 octobre 2008</u> (article <u>D 165-1</u> à <u>3</u> du même code)	Tous types d'appareillages auditifs	Devis obligatoire avant toute conclusion du contrat de vente		Le devis doit notamment mentionner : - identification de l'audioprothésiste (nom, adresse, tel/fax/mail, n° d'identifiant) ; - identification du médecin prescripteur (nom, n° d'identification, date de la prescription) ; - identification du patient (nom, adresse, date de naissance) ; - n°, lieu d'établissement, date, durée de validité du devis ; - appareillage (marque, modèle,	

Tableau récapitulatif des textes portant sur le devis – 05-04-2017

					<p>classe, durée de garantie, prix HT et TTC) ;</p> <ul style="list-style-type: none">- prestations indissociables (prix avec description du contenu) ;- niveau de prise en charge par l'assurance maladie et la complémentaire ;- consommables inclus, c'est-à-dire, les piles, les lingettes, les produits d'entretien etc. (type, prix HT et TTC, prise en charge éventuelle) ;- durée des essais, facturation des éléments nécessaires à l'essai, coût final en cas de non achat, dépôt de garantie. <p>> Voir le devis-type établi par l'<u>arrêté du 31 octobre 2008</u> fixant le modèle du devis normalisé d'appareillage</p>	
--	--	--	--	--	---	--

Type de service	Source	Champ d'application	Caractère obligatoire	Caractère obligatoirement gratuit	Mentions obligatoires	Observations
					auditif mentionné à l'article L. 165-9 du code de la sécurité sociale.	
Chirurgie dentaire	Article <u>R.4127- 240</u> du code de la santé publique	Traitement d'un « coût élevé »	Devis obligatoire		<p>Le devis doit notamment mentionner :</p> <ul style="list-style-type: none"> - identification du praticien ; - identification du patient ; - date et durée de validité du devis ; - description du traitement proposé et des actes ; - montant total des honoraires. <p>> Voir le contenu du devis à l'annexe III de l'arrêté du <u>14 juin 2006 portant approbation de la convention nationale des chirurgiens-dentistes destinée à régir les rapports entre les chirurgiens-</u></p>	

Tableau récapitulatif des textes portant sur le devis – 05-04-2017

Type de service	Source	Champ d'application	Caractère obligatoire	Caractère obligatoirement gratuit	Mentions obligatoires	Observations
					<u>dentistes et les caisses d'assurance maladie</u>	
Chirurgie esthétique	Article <u>L. 6322-2</u> du même code	Toute prestation de chirurgie esthétique	Devis obligatoire		<p>Le devis doit notamment mentionner :</p> <ul style="list-style-type: none"> - date de rédaction ; - identification du praticien (nom, adresse, n° d'inscription...); - identification du patient demandeur (nom, prénom, adresse, date de naissance) ; - lieu d'exécution de la prestation ; - nature de l'acte, date proposée. <p>> Voir le devis-type établi par l'<u>arrêté du 17 octobre 1996</u> relatif à la publicité des prix des actes médicaux et chirurgicaux à visée esthétique.</p>	Un délai minimum de 15 jours doit être respecté entre la remise du devis et l'acte (article <u>D.6322.30</u> du même code).

Type de service	Source	Champ d'application	Caractère obligatoire	Caractère obligatoirement gratuit	Mentions obligatoires	Observations
Optique médicale	Article L. 165-9 du code de la sécurité sociale ; <u>arrêté du 23 juillet 1996</u> modifié relatif à l'information du consommateur sur les produits d'optique médicale	Tous types de produits ou de prestations d'optique-lunetterie (verres correcteurs, montures associées, lentilles de contact, matériels pour amblyopes)	Devis obligatoire	Devis gratuit	Le devis doit notamment mentionner : - date et signataire de la prescription médicale ; - prix ; - caractéristiques des produits ; - prise en charge prévue par le tarif interministériel des prestations sanitaires (TIPS) et, s'il est connu, le remboursement des régimes complémentaires ; - le détail des prestations assurées par l'opticien ; - délai de livraison au consommateur ; - date limite de validité du devis. - réserves éventuelles du professionnel. - conditions de vente et de	

Type de service	Source	Champ d'application	Caractère obligatoire	Caractère obligatoirement gratuit	Mentions obligatoires	Observations
					paiement + des informations spécifiques doivent être mentionnées en fonction du produit ou de la prestation concernée (voir annexe de <u>l'arrêté du 23 juillet 1996</u> modifié) pour verres correcteurs, montures, lentilles de contact, matériels pour amblyopes.	
Pédicure-podologie	Article <u>R.4322-60</u> du code de la santé publique	Pour les prothèses et orthèses d'un « coût élevé »	Devis obligatoire			

Eugénie EKOUE, stagiaire à l'Institut national de la consommation
 Mise à jour par Camille Minaud, juriste à l'Institut National de la Consommation.