

Devis

17 octobre 2016 - Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre), Ministère en charge de l'économie

Avant l'achat d'un produit ou d'une prestation de service, le consommateur doit être informé de ses caractéristiques essentielles, du prix, de la date ou du délai de livraison du produit ou d'exécution du service. Ces informations précontractuelles sont souvent intégrées dans un devis. Sa délivrance est obligatoire dans certains cas.

Obligation

Avant l'achat d'un produit ou d'une prestation de service, le consommateur doit être en mesure d'en connaître le prix, les caractéristiques essentielles, la date ou le délai de livraison ou d'exécution. C'est pourquoi [l'affichage des prix](#) est obligatoire, et en général suffisant.

Délivrer un devis peut être utile si le produit ou la prestation est complexe et personnalisé (travaux à domicile, vêtement sur mesure...).

Le devis, entendu comme un descriptif des travaux à exécuter et un estimatif du prix définitif, permet au professionnel et à son client de sécuriser leur transaction avant de s'engager mutuellement, à la fois en ce qui concerne les travaux à effectuer et en matière de prix.

Il est recommandé de signer un contrat écrit (devis, contrat, commande...) avant toute exécution de commande, afin de s'assurer d'être payé, un contrat oral étant difficile à prouver.

Quel que soit l'objet du contrat, celui-ci doit obligatoirement être écrit avant l'achat dès que l'engagement des parties dépasse 1 500 €.

Pour certains types de prestation, un devis est obligatoire à partir d'un montant inférieur.

À noter :

tout manquement à l'obligation d'information précontractuelle du consommateur est passible d'une amende administrative pouvant aller jusqu'à 3 000 € pour une personne physique et 15 000 € pour une personne morale.

Travaux et dépannage

Sauf en cas d'urgence absolue, le professionnel doit établir un devis détaillé avant l'exécution de travaux dont le montant estimé est supérieur à 150 € et qui concernent :

- des travaux de raccordement, d'installation, d'entretien et de réparation portant sur des équipements électriques, électroniques et électroménagers,
- des prestations de dépannage, de réparation et d'entretien effectuées pour les travaux de maçonnerie, fumisterie et génie climatiques, ramonage, isolation, menuiserie, serrurerie, couverture, plomberie, installation sanitaire, étanchéité, plâtrerie, peinture, vitrerie, miroiterie, revêtement de murs et de sols.

Services à la personne

Un devis gratuit et personnalisé est obligatoire :

- soit dès que le montant de la prestation dépasse 100 € TTC par mois,
- soit à la demande du client pour une prestation dont le prix est inférieur.

Un exemplaire du devis doit être conservé par le professionnel pendant une durée minimale d'un an.

Le prestataire de service doit afficher de façon visible et lisible dans les lieux de vente et sur les offres proposées à distance la phrase suivante : « *Le vendeur remet gratuitement un devis personnalisé au consommateur à qui il propose une prestation ou un ensemble de prestations dont le prix total est supérieur ou égal à 100 € TTC ou au consommateur qui lui en fait la demande.* »

Le devis doit mentionner le numéro de la [déclaration ou d'agrément du prestataire](#).

Selon le mode d'intervention proposé (mandataire, mis à disposition ou prestataire), doivent figurer au devis les mentions suivantes :

- mandataire : « *Attention, dans le cadre d'un contrat de placement de travailleurs, le consommateur est l'employeur de la personne qui effectue la prestation à domicile. En cette qualité d'employeur, le consommateur est soumis à diverses obligations résultant notamment du code du travail et du code de la sécurité sociale* »
- mise à disposition : « *Dans le cadre d'un contrat de mise à disposition de travailleurs, le prestataire de services reste l'employeur* »

En outre, si le devis mentionne un [avantage fiscal ou social](#), il doit être clairement défini, détaché du prix et imprimé en caractères plus petits que l'information sur le prix.

Prestations de santé

En cas de dépassement d'honoraires, un professionnel de la santé (médecin, dentiste, kinésithérapeute, infirmier, orthophoniste, podologue...) doit obligatoirement remettre au patient un devis écrit pour tout montant supérieur à 70 €.

Concernant les produits d'optique médicale (verres correcteurs, montures, lentilles de contact et matériels pour amblyopes), un devis gratuit est obligatoire, sans limite de montant. Le professionnel doit en garder un exemplaire pendant 1 an minimum.

Déménagement

Avant la conclusion de tout contrat de déménagement, l'entreprise doit remettre gratuitement au client un devis.

Contenu du devis

Le devis, qu'il soit obligatoire ou facultatif, doit comporter la mention manuscrite « *devis reçu avant l'exécution des travaux* » et être daté et signé de la main du consommateur.

Le devis doit mentionner les éléments suivants :

- date du devis et durée de validité de l'offre,
- nom, raison sociale et adresse de l'entreprise (n° de téléphone et adresse électronique),
- statut et forme juridique de l'entreprise,
- pour un commerçant : numéro RCS suivi du nom de la ville où se trouve le greffe d'immatriculation,
- pour un artisan : numéro au Répertoire des métiers (n° Siren + RM + n° du département d'immatriculation),
- [numéro individuel d'identification à la TVA](#),
- nom et adresse du client,
- date de début et durée estimée des travaux ou de la prestation,
- décompte détaillé (et description) de chaque prestation, en quantité et en prix unitaire,
- prix horaire ou forfaitaire de main d'œuvre,
- frais de déplacement, éventuellement,
- modalités de paiement, de livraison et d'exécution du contrat,
- modalités des réclamations et conditions du service après-vente (garantie notamment),
- somme globale à payer HT et TTC, en précisant les taux de TVA applicables.

Lorsqu'un prix exact ne peut pas être indiqué pour un type de service donné, le prestataire doit indiquer le mode de calcul permettant au destinataire de vérifier le prix ou fournir un devis suffisamment détaillé.

S'il s'agit de prestations de dépannage, de réparation et d'entretien dans le secteur du bâtiment et de l'électroménager, il doit indiquer le caractère gratuit ou payant du devis.

Pour les prestations des déménageurs, le devis doit également comporter l'indication du volume du mobilier et le type de voyage prévu (organisé ou spécial).

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

À savoir :

les artisans ou les auto-entrepreneurs exerçant une activité artisanale, pour lesquels une [assurance professionnelle](#) est obligatoire (notamment la garantie décennale pour les professionnels du bâtiment), doivent obligatoirement mentionner sur leurs devis l'assurance souscrite au titre de leur activité, les coordonnées de l'assureur ou du garant, la couverture géographique du contrat ou de la garantie.

Coût

Le devis est en principe gratuit, en raison de son caractère commercial.

Dans les cas où le devis est obligatoire, il est obligatoirement gratuit.

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.

Engagement d'un devis

Le devis, en tant qu'estimation par le professionnel des travaux envisagés, est considéré d'un point de vue juridique comme une offre de contrat. À ce titre, il engage fermement le professionnel de manière très précise concernant l'étendue des travaux, leur coût, les délais prévus, etc.

Au contraire, le consommateur n'est pas obligé de confier l'exécution des travaux au professionnel qui a établi le devis.

Le devis n'engage le client qu'à partir du moment où il a exprimé sa volonté de faire exécuter les travaux, par une signature au bas du devis « *bon pour travaux* ».