



« La remise d'un devis est toujours obligatoire ! »

FAUX

La rédaction d'un devis n'est pas systématiquement obligatoire.

Les professionnels ont une obligation générale d'information à l'égard de leurs clients. Cependant celle-ci ne prend pas toujours la forme d'un devis. Certes, ils doivent, avant tout engagement, informer les consommateurs sur les caractéristiques essentielles du bien ou du service à fournir, les délais d'exécution ou de livraison et, bien entendu, sur son prix. Mais ces informations peuvent être communiquées, par écrit, par voie de marquage, d'étiquetage, d'affichage ou par tout autre procédé approprié, lisible et compréhensible.

Dans certaines situations, la rédaction d'un devis peut être rendue obligatoire par la réglementation.

C'est le cas pour certaines prestations de dépannage, de réparation et d'entretien dans le secteur du bâtiment et de l'équipement de la maison. N'hésitez pas à consulter, sur internet, la liste des prestations concernées (*arrêté ministériel du 24/01/2017 applicable depuis le 1^{er} avril 2017*). Les interventions réalisées en urgence doivent également faire l'objet d'un devis préalable comme toutes les prestations visées par l'arrêté quel que soit leur montant.

C'est également le cas, par exemple, pour les prestations funéraires (*art. L2223-20 et R2223-24 code général des collectivités territoriales*) ou pour les prestations de déménagement (*arrêté du 27/04/2010*).

En cas de contestation sur le prix ou sur les prestations à exécuter, le professionnel devra prouver vous avoir fourni toutes ces informations ainsi que votre acceptation.

Bon à savoir

Lorsqu'il est obligatoire, le devis dans le cadre de travaux de dépannage, de réparation et d'entretien dans le secteur du bâtiment doit vous proposer la possibilité de garder les pièces, éléments et appareils remplacés. Une case à cocher sera présente sur le document (*article 4 de l'arrêté du 24/01/2017 applicable depuis le 1^{er} avril 2017*).

Sources :

Art. L111-1 code conso

Art. L112-1 et suiv. code conso

En résumé

- Sauf dans certaines hypothèses, l'établissement d'un devis n'est pas obligatoire.
- En cas de litige, le professionnel devra prouver vous avoir fourni les informations requises et votre acceptation.