



Devis

Avant tout achat de produit ou prestation de service, le consommateur doit être informé du prix de la prestation pour lui permettre de pouvoir comparer et choisir en connaissance de cause. Le professionnel doit remettre au consommateur un devis détaillé. Le devis est une offre de contrat. Il engage les parties dès lors qu'il a été accepté.

L'affichage des prix est obligatoire et est suffisant dans la plupart des cas.

Cependant, le devis est utile dès lors que le produit ou la prestation de service est plus complexe et personnalisé (exemple travaux à domicile, vêtement sur mesure, etc.), et où il est dans ce cas difficile pour le consommateur de savoir à quoi s'attendre tant du point de vue de l'étendue des travaux que du prix à payer.

Le professionnel n'est pas tenu par cette obligation de remettre un devis comportant les informations détaillées ci-dessous lorsque le contrat est conclu à distance ou hors établissement (par exemple au domicile du consommateur). Dans ces deux hypothèses, le professionnel a en revanche l'obligation de fournir par écrit avant la conclusion du contrat les informations précontractuelles telles que prévues par l'article L.221-5 du Code de la consommation.

Le devis est obligatoire dans les cas suivants :

- ▶ désormais, depuis la loi Consommation du 17 mars 2014 relative à la consommation, pour toutes les **prestations de service**, lorsque le contrat est conclu dans l'établissement où le professionnel exerce son activité, le professionnel doit fournir un devis suffisamment détaillé **à la demande du consommateur** lorsque le prix ne peut pas être déterminé à l'avance ;

Pour certains types de prestation, un devis est obligatoire :

▶ Travaux et dépannage

Les professionnels sont tenus d'établir un devis détaillé préalablement à l'exécution de travaux conclus en établissement commercial pour :

- les prestations de dépannage, de réparation et d'entretien effectuées pour les travaux de maçonnerie, fumisterie et génie climatique ramonage, isolation, menuiserie, serrurerie, couverture, toiture, plomberie, sanitaire, étanchéité, plâtrerie, peinture, vitrerie, miroiterie, revêtement de murs et de sols en tous matériaux, électrique, évacuation des eaux pluviales, curage des canalisations, nettoyage et débouchage des systèmes d'alarme et de télésurveillance, entretien et réparation des plateformes élévatrices privatives, prestations de dératisation et désinsectisation, entretien et désinfection des vide-ordures, entretien des extincteurs.
- les opérations de remplacement ou d'adjonction de pièces, d'éléments ou d'appareils, consécutives aux prestations précitées.

Dans le cadre des prestations de dépannage de réparation et d'entretien dans le secteur du bâtiment et de l'équipement de la maison :

Le devis doit mentionner :

- ▶ la date ;
- ▶ le nom et l'adresse de la société ;
- ▶ le nom du client ;
 - le lieu d'exécution
 - la nature des réparations à effectuer
 - la durée de validité de l'offre
- ▶ le décompte détaillé de chaque prestation en quantité et en prix unitaire ;
- ▶ le prix de la main d'œuvre ;
- ▶ les frais de déplacement ;
- ▶ la somme globale à payer HT et TTC avec le taux de TVA
- ▶ le caractère payant ou gratuit du devis.

▶ 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.

Le devis doit notamment mentionner le numéro de la déclaration ou d'agrément du prestataire. Selon le mode d'intervention proposé (mandataire, mise à disposition du 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 de la sécurité sociale ».
- mise à disposition : « dans le cadre d'un contrat de mise à disposition de travailleurs, le prestataire de services rte l'employeur ».

Par ailleurs, 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 les prix.

Le devis doit obligatoirement mentionner¹ :

- la date de rédaction et la durée de validité de l'offre ;
- le nom ou la raison sociale et l'adresse du prestataire de service ;
- le numéro de la déclaration si elle a été faite, d'agrément ou d'autorisation du prestataire de service ;
- le nom et l'adresse du consommateur ;
- le lieu ou les lieux de l'intervention ou la zone d'intervention indiqués par le consommateur ;
- la description de chaque prestation proposée ;
- le ou les modes d'intervention proposés, tels que prévus au 2° de l'article 2 ;
- le nombre d'heures de travail correspondant à chaque prestation proposée sauf si cette indication n'est pas pertinente compte tenu de la nature de la prestation ;
- le prix horaire ou, lorsque le rapport à l'unité horaire n'est pas approprié, le prix forfaitaire pour chaque prestation proposée ;
- le cas échéant, le taux de TVA applicable à chaque prestation ;
- le montant total à payer ou, si le contrat n'a pas de durée déterminée par avance, le montant total mensuel ou hebdomadaire (HT et TTC) ;

¹ Article 7 de l'arrêté du 17 mars 2015 relatif à l'information préalable du consommateur sur les prestations de services à la personne

- le cas échéant, le montant détaillé de tous les frais annexes mentionnés à l'article 4 (HT et TTC).

► Déménagement

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

► Location de véhicule

Le professionnel doit délivrer au consommateur un devis **gratuit** relatif à toute offre de location.

Le devis doit notamment comporter les informations suivantes :

- Les informations relatives aux modalités de facturation du carburant,
- Le cas échéant, les sommes TTC à payer après le retour du véhicule, et leur décompte détaillé en quantité et prix TTC, pour chaque prestation, en rappelant le cas échéant les prix unitaires utilisés ; si un élément du prix n'est pas connu, notamment car il dépend de l'utilisation du véhicule pendant la période de location, le mode de calcul de cet élément figure.

► Prestations funéraires

Un devis **gratuit**, écrit, détaillé et chiffré est remis obligatoirement avant toute opération funéraire.

► Professionnels de santé

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

Chez les professionnels de santé conventionnés, lorsque des dépassements d'honoraires atteignent 70 € et pour les professionnels de santé exerçant une profession non conventionnée, lorsque les honoraires facturés atteignent 70 €, un devis doit être remis au patient préalablement à tout acte. Il en est de même lorsque l'acte de soins rendu inclut la fourniture d'un dispositif médical sur mesure. C'est le cas notamment pour l'appareillage auditif, la chirurgie dentaire, la chirurgie esthétique, la pédicure-podologie et l'optique médicale.

Un devis **gratuit** et obligatoire est également prévu pour les prestations de services ou matériels, y compris des dispositifs médicaux,

destinés à favoriser le retour à domicile des malades ou présentant une incapacité ou un handicap dits « aides techniques » ou « aides à la vie ».

Le contenu du devis

Le contenu du devis va différer en fonction de la spécificité de la prestation. Ainsi, selon les prestations, les textes qui imposent l'établissement d'un devis en fixe le contenu, en rendant certaines mentions obligatoires. Le devis doit donc donner les coordonnées des parties ainsi que les dispositions spécifiques à la prestation envisagée tel que le décompte détaillé de chaque prestation, en quantité et prix unitaire. Il doit également comporter toutes les précisions nécessaires quant au taux horaire de la main d'œuvre, aux frais de déplacement et à la durée de validité de l'offre. Enfin, il doit être daté et signé par le professionnel.

Le devis peut être payant

Le devis est obligatoirement gratuit pour : les opérations de déménagement, les produits d'optique médicale, les services à la personne quand le prix mensuel de la prestation est égal ou supérieur à 100 € TTC, les prestations de location de véhicule, les prestations funéraires et les prestations de services ou matériel destiné à favoriser le retour à domicile des malades ou présentant une incapacité ou un handicap.

Dans les autres cas, le devis en principe est gratuit, mais rien n'interdit à un professionnel de proposer des devis à caractère payant notamment en cas de déplacement et/ou d'études approfondies de la situation. Dans ce cas le professionnel doit informer la clientèle du prix à payer pour l'établissement du devis.

Lorsque le devis est payant, le professionnel pourra proposer de déduire le montant du devis de la prestation éventuellement fournie par la suite.

Le devis engage les parties

Le devis en tant qu'estimation par le professionnel des travaux envisagés est juridiquement une offre de contrat, et, à ce titre, il engage fermement le professionnel de manière très précise quant à l'étendue des travaux, à leur coût, mais aussi quant aux délais prévus.

Le consommateur, lui, n'est jamais obligé de confier l'exécution des travaux au professionnel. Le devis n'engagera le client qu'à partir du moment où il aura exprimé sa volonté de faire exécuter les travaux.

Textes de référence

Code de la consommation - articles : [L.111-2](#) – [L.111-4](#), [L.112-1](#)- [L.112-3](#) et [R.111-3](#) – [L.221-5](#)

[Arrêté du 30 mai 2018](#) relatif à l'information des personnes destinataires d'activités de prévention, de diagnostic et/ou de soins

[Arrêté du 28 avril 2017 modifié](#) relatif à l'information de l'assuré social ou de son ayant droit sur les conditions de vente des produits et prestations d'appareillage des déficients de l'ouïe et d'optique-lunetterie

[Arrêté du 24 janvier 2017](#) relatif à la publicité des prix des prestations de dépannage, de réparation et d'entretien dans le secteur du bâtiment et de l'équipement de la maison

[Arrêté du 17 mars 2015](#) relatif à l'information précontractuelle des consommateurs et à la publicité des prix des prestations de location de véhicules

[Arrête du 17 mars 2015](#) relatif à l'information préalable du consommateur sur les prestations de services à la personne

[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

[Arrêté du 19 mars 2010](#) relatif aux mesures de publicité des prix applicables dans certains secteurs professionnels

[Arrêté du 27 avril 2010](#) relatif à la publicité des prix de prestations de déménagement

[Arrêté du 14 juin 2006](#) portant approbation de la convention nationale des chirurgiens-dentistes destinée à régir les rapports entre les chirurgiens-dentistes et les caisses d'assurance maladie

[Arrêté du 31 octobre 2008](#) fixant le modèle du devis normalisé d'appareillage auditif mentionné à l'article L. 165-9 du code de la sécurité sociale

[Arrêté du 11 janvier 1999](#) relatif à l'information sur les prix des prestations funéraires

[Arrêté du 23 juillet 1996 modifié](#) relatif à l'information du consommateur sur les produits d'optique médicale

[Arrêté du 17 octobre 1996](#) relatif à la publicité des prix des actes médicaux et chirurgicaux à visée esthétique

Liens utiles

Pour plus d'information pour les devis applicables aux secteurs de l'optique médicale et des aides auditives, consultez les fiches pratiques dédiées :

- [lunettes et lentilles correctives le nouveau devis en un coup d'œil](#)
- [aides auditives le nouveau devis en un coup d'œil](#)

Les éléments ci-dessus sont donnés à titre d'information. Ils ne sont pas forcément exhaustifs et ne sauraient se substituer aux textes officiels.

Pour signaler un problème de consommation à une entreprise et se renseigner sur ses droits :



signal.conso.gouv.fr

Pour être alerté des produits dangereux :



rappel.conso.gouv.fr

Pour contacter la DGCCRF :



0809 540 550

DGCCRF - RéponseConso - B.P.60
34935 Montpellier Cedex

Pour les personnes sourdes et malentendantes téléchargement de l'application gratuite ACCEO :



Baisse d'audition ?
Sourd ou malentendant ?



Appelez-nous en [cliquant ici](#)

acce-o.fr/client/dgccrf

Crédit photo : ©Fotolia