



Devis payant sans en avoir été informé au préalable

Par **SimonL**, le 12/12/2025 à 12:12

Bonjour, rnUn magasin agricole me demande de payer un devis pour récupérer ma tronçonneuse. Hors je les avais consultés pour savoir s'ils avaient les pièces détachées dont j'avais besoin pour la réparer moi-même. Ils m'ont proposé de regarder s'ils n'y avait pas d'autres problèmes sans me préciser que ce diagnostic serait payant. Je l'ai appris au moment où j'ai souhaité récupérer la machine sans effectuer les réparations. J'ai refusé de payer le devis puisqu'on ne m'en avait pas informé, donc ils refusent de me rendre ma tronçonneuse. (dont j'ai désespérément besoin...)rnIls affirment être dans la légalité parce que leurs tarifs sont affichés sur une feuille A4 police 12 à 3m50 de la caisse... rnJe leur ai dit qu'afficher les tarifs ne suffisait pas puisqu'ils ne m'ont pas informé « du principe de facturation » du devis. Je ne vais pas chercher sur les murs de leur bureau pour des tarifs si je ne suis pas au courant que je dois payer... rnQue puis-je faire? Et ont-ils le droit de garder ma tronçonneuse?

Par **beatles**, le 12/12/2025 à 13:09

Bonjour,rnrnArticle L.112-1 du Code du commerce :rnrn[quote]rnTout vendeur de produit ou tout prestataire de services informe le consommateur, par voie de marquage, d'étiquetage, d'affichage ou par tout autre procédé approprié, sur les prix et les conditions particulières de la vente et de l'exécution des services, selon des modalités fixées par arrêtés du ministre chargé de l'économie, après consultation du Conseil national de la consommation.rnrn[/quote]rnArticle 1 de l'arrêté du 3 décembre 1987 relatif à l'information du consommateur sur les prix :rnrn[quote]rnToute information sur les prix de produits ou de services doit faire apparaître,

quel que soit le support utilisé, la somme totale toutes taxes comprises qui devra être effectivement payée par le consommateur, exprimée en euros. Toutefois, peuvent être ajoutés à la somme annoncée les frais ou rémunérations correspondant à des prestations supplémentaires exceptionnelles expressément réclamées par le consommateur et dont le coût a fait l'objet d'un accord préalable.

Où voyez-vous qu'afficher les prix ne serait pas suffisant ?

Cdt.

Par **SimonL**, le **12/12/2025 à 13:45**

Bonjour et merci pour votre réponse. Je suis d'accord qu'afficher les prix devrait être suffisant, mais ils ne sont pas vraiment "visibles". Le comptoir est au milieu, et il y a un bureau vitré en retrait sur la gauche à plus de trois mètres. Les prix sont affichés en tout petits sur la vitre de ce bureau. Ce n'est pas l'emplacement où vous iriez chercher une information dans un magasin, c'est plutôt l'endroit où vous n'osez pas aller parce qu'il est plus loin que le comptoir dans le passage pour se rendre dans les bureaux. Spontanément, aucun client n'oserait aller jusque là.

Pour moi ce n'est pas "annoncé de manière claire", et je n'ai pas été "informé au préalable du principe de sa facturation":

Si le professionnel a l'intention de facturer le devis qu'il va réaliser, il doit l'annoncer de manière claire. En effet, son obligation générale d'information lui impose de renseigner les prix pratiqués.

Par conséquent, le professionnel peut facturer le devis si le client a été informé au préalable du principe de sa facturation et de son montant.

Dans le cas contraire, le client est en droit de refuser de payer le coût du devis. Et s'il lui a été facturé, il peut en demander le remboursement (article L. 121-17 du Code de la consommation)

Par **Jeussépatou**, le **12/12/2025 à 14:17**

Bonjour,

Faites intervenir l'un des conciliateurs de justice de votre département: son intervention est gratuite; je pense, par ailleurs, que votre litige entre dans son champ de compétences et c'est lui qu'il faudra convaincre.

Cordialement

Par **SimonL**, le **12/12/2025 à 14:18**

Merci! je l'ai fait en parallèle, j'attends sa réponse.

Par **Jeussépatou**, le **12/12/2025 à 14:37**

Il me semble utile de vous préciser que le conciliateur de justice n'a aucun pouvoir.

Si le magasin campe sur sa position, le conciliateur rédigera un constat d'échec et vous n'aurez pas avancé d'un pouce.

Cordialement

Par **SimonL**, le **12/12/2025 à 16:10**

Merci!

Par **Lag0**, le **13/12/2025 à 14:46**

Bonjour,rnrnSauf pour certains cas où il y a obligation du devis gratuit, le devis peut être payant mais le professionnel a obligation d'avertir le client que le devis est payant et d'annoncer le tarif.

Par **valparaiso**, le **13/12/2025 à 15:21**

@LAG0rnrn[quote]rnl le devis peut être payant mais le professionnel a obligation d'avertir le clientrnrn[/quote]rnlMais si le devis est payant, je crois que le commerçant doit le déduire du montant de la facture, si le client accepte ce devis et que les travaux sont réalisés.

Par **beatles**, le **14/12/2025 à 08:42**

Un devis pour un diagnostic ?rnrnPlutôt un forfait.

Par **jodelariege**, le **14/12/2025 à 10:56**

Bonjour rnrnC'est habituel pour ce genre de magasin (er d'autres.. .) de proposer un devis gratuit si on fait les réparations ici même.rnrnCela paraît logique :le technicien /réparateur a pris du temps pour décortiquer /observer votre outil et faire un diagnostic et dans le commerce le temps c'est de l'argent.rnrnCe n'est pas intéressant financièrement pour le magasin de faire le diagnostic gratuitement et de vous vendre ensuite le matériel adéquat.rnrnC'eût été différent si vous aviez juste demandé des pieces sans laisser la tronçonneuse rnrnLe magasin pourra toujours se défendre en disant que les prix étaient affichés même loin.rnrnVous pouvez toujours faire des démarches judiciaires mais le temps qu'elles aboutissent vous vous passerez de votre tronçonneuse

Par **Lag0**, le **14/12/2025 à 11:13**

[quote]rnlC'est habituel pour ce genre de magasin (er d'autres.. .) de proposer un devis gratuit si on fait les réparations ici même.rnrn[/quote]rnlMais comme déjà dit, pour un devis payant, le professionnel doit avertir le client et lui communiquer le tarif.

Par **jodelariege**, le **14/12/2025** à **11:25**

C'était écrit sur une feuille à 3 m...