



Facturation abusive d'un devis

Par **MYSLIWIEC**, le **29/01/2009** à **11:38**

Réception d'une facture "pour devis" sur un équipement électrique, alors que :

- un technicien s'est présenté pour suggérer, après 1/2 heure de vérification, de faire appel à l'installateur d'origine ;
- aucun devis réel pour réparation n'a été proposé
- le technicien a fait signé ladite facture sur place à une personne non habilitée à signer un "bon pour accord" (hôtesse).

Nous jugeons que seul le déplacement mérite d'être rémunéré.

Merci pour votre réponse.

Par **gloran**, le **02/02/2009** à **01:32**

Bonjour,

Le devis n'étant pas signé par une personne ayant délégation de signature, vous n'avez rien à craindre.

Eventuellement recontactez le professionnel pour lui expliquer et lui demander de refaire sa facture (pardon, rédiger un contrat) conformément à ce qui a été réalisé, et régulariser avec vous.

De plus, pour qu'un devis signé devienne un bon de commande (une facture n'est pas un document contractuel), il doit respecter un certain formalisme conformément à [fluo]l'arrêté du 2 mars 1990 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 [/fluo]. Référence sur Légifrance : NOR: ECOC9000034A.

Voir lien :

<http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000158562&fastPos=1&fastReqId>

Extraits de l'arrêté :

Article 2 :

Les entreprises sont tenues de faire connaître au consommateur, préalablement à tous travaux, les indications suivantes :

- les taux horaires de main-d'oeuvre T.T.C. ;
- les modalités de décompte du temps passé ;
- les prix T.T.C. des différentes prestations forfaitaires proposées ;
- les frais de déplacement, le cas échéant ;
- le caractère payant ou gratuit du devis et, le cas échéant, le coût d'établissement du devis ;
- le cas échéant, toute autre condition de rémunération.

Lorsque l'entreprise reçoit la clientèle dans ses locaux, ces informations font l'objet d'un affichage visible et lisible à l'intérieur de ces locaux de l'endroit où se tient la clientèle.

Lorsque la prestation est offerte sur le lieu de l'intervention, les entreprises présentent préalablement à tout travail un document écrit contenant les informations énumérées ci-dessus.

[fluo]Article 3 :[/fluo]

Lorsque le montant estimé de l'intervention, toutes prestations et toutes taxes comprises, est supérieur à 150 euros, le professionnel établit un ordre de réparation constatant l'état initial des lieux ou de l'appareil et indiquant la motivation de l'appel et les réparations à effectuer en présence du consommateur ou de toute personne habilitée à le représenter.

Le professionnel remet un devis détaillé, préalablement à l'exécution des travaux, à la demande du consommateur ou dès lors que leur montant estimé (devis compris) est supérieur à 1 000 F T.T.C.. Tout devis doit comporter les mentions suivantes :

- la date de rédaction ;
- le nom et l'adresse de l'entreprise ;
- le nom du client et le lieu d'exécution de l'opération ;
- le décompte détaillé, en quantité et en prix, de chaque prestation et produit nécessaire à l'opération prévue : dénomination, prix unitaire et désignation de l'unité à laquelle il s'applique (notamment le taux horaire de main-d'oeuvre, le mètre linéaire ou le mètre carré) et la quantité prévue ;
- les frais de déplacement, le cas échéant ;
- la somme globale à payer hors taxes et toutes taxes comprises, en précisant le taux de T.V.A. ;
- la durée de validité de l'offre ;

- l'indication du caractère payant ou gratuit du devis.

Dans tous les cas, le devis établi en double exemplaire doit également comporter l'indication manuscrite, datée et signée du consommateur : "Devis reçu avant l'exécution des travaux". Le prestataire conserve le double du devis dans les mêmes conditions que celles prévues par l'arrêté du 3 octobre 1983.

Ces dispositions ne s'appliquent pas aux interventions effectuées en situation d'urgence absolue, en tant qu'elles se limitent à faire cesser un danger manifeste pour la sécurité des personnes ou l'intégrité des locaux. Cependant, même dans ce cas, un ordre de réparation constatant l'état des lieux est établi et remis au consommateur avant l'intervention.

[fluo]Article 4 :[/fluo]

Toute publicité écrite, permettant une commande à distance au sens de l'article 14 de l'arrêté du 3 décembre 1987 susvisé, à l'exception des annuaires, doit comporter les mentions suivantes :

- le nom, la raison sociale et l'adresse de l'entreprise ;
- son numéro d'inscription au registre du commerce ou au répertoire des métiers ;
- les taux horaires de main-d'oeuvre toutes taxes comprises pratiqués pour chaque catégorie de prestation concernée ou les prix unitaires, quelles que soient les unités ;
- les frais de déplacement, lorsque les entreprises se rendent au domicile du consommateur ;
- le caractère payant ou non du devis ;
- le cas échéant, toute autre condition de rémunération.

[fluo]Annexes :[/fluo]

Prestations d'entretien, dépannage, réparations effectuées pour les travaux suivants :

Maçonnerie ;
Fumisterie et génie climatiques à l'exception des opérations exécutées dans le cadre de contrats relatifs à l'exploitation de chauffage-climatisation ;
Ramonage ;
Isolation ;
Menuiserie ;
Serrurerie ;
Couverture ;
Plomberie ;
Installation sanitaire ;
Etanchéité ;
Plâtrerie ;
Peinture ;
Vitrerie, miroiterie ;
Revêtement de murs et de sols en tous matériaux ;
Installation électrique.