

DEVIS ET FACTURES : LE PRIX JUSTE

A partir de 150 euros de frais engagés, un devis écrit est obligatoire.

Signé, il devient un contrat à respecter de part et d'autre. Attention à rester vigilants face aux abus.

Le devis engage fermement le professionnel de manière précise concernant les prix facturés et les délais de réalisation. D'un point de vue juridique, il est assimilé à une offre de contrat.

Mais le consommateur n'est jamais obligé d'acheter ou de confier sa commande au professionnel qui a établi le devis. Celui-ci n'engage le client qu'à partir du moment où il est signé de sa main et accompagné de la mention écrire « bon pour accord » ou « bon pour travaux ».

En cas de non-respect du devis

Si le délai n'est pas respecté, vous pouvez renoncer à la commande. Le devis doit indiquer une date de livraison ou un délai d'exécution de prestation. Si ce n'est pas le cas, la loi prévoit que le professionnel qui n'a pas précisé ou a utilisé des mentions abusives comme « livraison dès que possible » ou « sans garantie de délai », doit s'exécuter sous 30 jours au maximum à compter de la signature du devis (article L138-1 du Code de la Consommation).

En cas de retard, vous pouvez renoncer à votre achat par lettre recommandée avec avis de réception. Le contrat est considéré comme rompu dès réception de votre courrier par le professionnel, sauf s'il a réalisé la prestation entre temps (article L138-2). Si la date ou le délai d'exécution n'est pas une condition essentielle pour vous, vous pouvez relancer le professionnel en lui imposant une nouvelle échéance raisonnable.

Si le professionnel rejette sa responsabilité

Le devis signé vous engage mais crée aussi des obligations au prestataire. A commencer par le respect des modalités qui y sont décrites. C'est « l'obligation de faire ». Seules deux causes peuvent exonérer le prestataire de cette contrainte.

La force majeure. Elle est définie par la loi comme « un élément extérieur imprévisible et irrésistible qui rend l'exécution de l'obligation impossible ». Par exemple, un maçon ne peut pas monter un mur sur un terrain inondable.

Le rejet de la faute sur le client. En effet, vous êtes tenu à une « obligation de coopération ». Par exemple, ouvrir l'accès du chantier aux ouvriers ou être présent aux dates et aux heures convenues pour une livraison.

Si le professionnel est de mauvais conseil

Au moment où il établit le devis, le professionnel est également tenu à une « obligation de conseil ». Pour s'en exonérer, il doit prouver que vous ne lui avez pas fourni toutes les informations utiles avant de vous conseiller de façon personnalisée. Vous serez en faute par exemple, si vous passez commande de pneu pour un Citroën Berlingo en ne précisant pas qu'il s'agit d'un modèle de tourisme ou d'un modèle utilitaire (avec pneus renforcés). A l'opposé, si vous faites installer un système d'alarme à votre domicile et que celui-ci s'avère non conforme aux exigences fixées par votre assurance habitation, vous pourrez tout à fait invoquer la responsabilité du prestataire qui vous a mal conseillé.

Si la facture ne correspond pas au devis

Le professionnel doit préciser le prix ou expliquer comment le calculer. Pour cela, le coût est clairement déterminé en fonction du temps passé et du taux horaire de main-d'œuvre, de la quantité de matériaux et du prix au mètre carré, etc. Le montant total est calculé en fonction des différents paramètres. Lorsqu'un prix est fixé par contrat (le devis signé vaut contrat), les deux parties doivent le respecter (article 1134 du Code Civil), de quoi éviter toute mauvaise surprise.

Dans la pratique, les cas où le prix peut être révisé, le plus souvent à la hausse, sont très nombreux. En effet, la loi prévoit que des travaux supplémentaires, imprévisibles et pourtant indispensables, se révèlent nécessaires en cours de prestation. Le professionnel peut alors les facturer mais à deux conditions : les justifier et obtenir votre accord. Le cas de figure le plus répandu est celui du garagiste qui remplaçant des plaquettes de frein, se rend compte que les disques sont usés. Son obligation de sécurité oblige à vous le signaler et il est normal qu'il vous en propose le remplacement. Il peut exiger que vous signez un supplément de réparation, mais un simple mail ou sms suffit souvent aujourd'hui.

Urgence et facture trop salée

Il faut toujours prendre le temps d'exiger un devis. Surfacturations, prestations discutables, les SOS dépannage en urgence sont coutumiers des abus. Malgré tout, vous disposez de recours.

Un flou juridique permet aux professionnels intervenant en « situation d'urgence absolue » de se dispenser de fournir un devis détaillé. Face à une fuite d'eau, à une fenêtre cassée ou à un trousseau de clés perdu, par exemple. Certains dépanneurs peu scrupuleux s'arrangent pour évaluer oralement le montant de leur prestation à moins de 150 euros, seuil à partir duquel l'établissement d'un devis écrit devient obligatoire. Ils se rattrapent sur le coût des fournitures facturées à des tarifs exorbitants. Pour éviter ces problèmes, plusieurs précautions s'imposent :

- ⇒ Garder votre calme et parler au plus pressé ; couper l'arrivée d'eau, le compteur électrique, contacter la personne qui a un double de vos clés...
- ⇒ Exiger un devis écrit avant toute réparation
- ⇒ Refuser tout supplément.

Il est à noter que la législation sur l'abus de faiblesse concerne les interventions d'urgence qui mentent le consommateur dans l'impossibilité de faire jouer la concurrence. N'hésitez pas à l'invoquer pour demander réparation auprès du professionnel indélicat. Si un dépanneur tente de vous forcer la main pour effectuer des travaux supplémentaires, vous êtes protégé par la loi sur le démarchage à domicile et disposez de 14 jours de rétractation.