

Information juridique

Le 5 avril 2017
Information Juridique

PRESTATIONS DE DEPANNAGE, REPARATION ET ENTRETIEN DANS LE SECTEUR DU BATIMENT ET DE L'EQUIPEMENT DE LA MAISON : OBLIGATIONS EN MATIERE DE PUBLICITE DES PRIX

Nous vous informons que **depuis le 1^{er} avril 2017**, le professionnel du dépannage, de la réparation et de l'entretien qui fournit des prestations dans les secteurs du bâtiment et de l'équipement de la maison doit porter plusieurs informations à la connaissance des consommateurs préalablement à la vente desdites prestations (arrêté du 24 janvier 2017 publié au JO du 28 janvier 2017 et arrêté du 28 février 2017 publié au JO du 7 mars 2017).

Quelles sont les activités concernées ?

Il s'agit des prestations de dépannage, de réparations et d'entretien dans les secteurs du bâtiment et de l'équipement de la maison, et notamment l'évacuation des eaux pluviales, le curage des eaux usées, le nettoyage et le débouchage des canalisations,... (Voir liste complète dans le tableau ci-dessous).

Liste des prestations de dépannage, de réparation et d'entretien dans le secteur du bâtiment et de l'équipement de la maison visées :

Maçonnerie, fumisterie et génie climatique, y compris les énergies renouvelables, ramonage, isolation, menuiserie (y compris entretien des portes de garage, porte de garage automatique et portails électriques), serrurerie (y compris remplacement de ferme-porte), couverture, toiture (y compris application d'hydrofuge et demoussage), étanchéité (y compris réparations des joints de terrasse, entretien des terrasses et recherche et réparations), plomberie, sanitaires, plâtrerie, peinture, vitrerie, miroiterie, revêtement de murs et de sols en tous matériaux, électricité, évacuation des eaux pluviales, curage des eaux usées, nettoyage et débouchage des canalisations, entretien et réparations des systèmes d'alarme et de télésurveillance, entretien et réparations des plates-formes élévatrices privatives, prestations de dératisation et désinsectisation, entretien et désinfection des vide-ordures, entretien des extincteurs.

Quelles sont les activités exclues ?

L'arrêté du 24 janvier 2017 ne s'applique **pas pour les contrats d'entretien, contrats de garantie ou de services après-vente, aux prestations couvertes par des paiements**

forfaitaires effectués lors de la conclusion du contrat ou de son renouvellement incluant à titre accessoire la mise en service ou le raccordement du bien (cf. article 1, II modifié par l'arrêté du 28 février 2017).

L'arrêté du 24 janvier 2017 ne s'applique pas non plus aux prestations de raccordement à un réseau public effectuées par un concessionnaire public ou sous sa responsabilité et qui font l'objet d'une tarification publique.

Quelles sont les principales modifications concernant la publicité des prix et les devis détaillés pour ces prestations ?

1. Le barème des prix des principales prestations proposées par les professionnels intervenant dans les secteurs du bâtiment et de l'équipement de la maison devra dorénavant être également **publié sur le site internet** mis en ligne par le professionnel,
2. La remise au client par le professionnel, pour remplir son obligation d'informations précontractuelles et contractuelles, d'un devis détaillé sans minimum de montant (le seuil de 150 € n'est pas repris du fait du nouveau code de la consommation); il n'y a plus de dispense pour les situations d'urgence absolue,
3. En revanche, l'ordre de réparation préalable au devis n'existe plus et la mention « devis reçu avant l'exécution des travaux » n'est plus obligatoire : le « devis » et l' « ordre de réparation » sont fusionnées,
4. Les prestations conclues dans le cadre de contrats de vente à distance et hors établissement sont explicitement distinguées des prestations conclues dans les locaux du professionnel.
5. Il existe dorénavant un modèle-type informant le consommateur qu'il peut conserver les pièces ou appareils remplacés.

Quelles sont les obligations de communication des professionnels sur les tarifs ?

➤ Que faut-il communiquer ?

Le professionnel communique au client les informations suivantes :

- Le ou **les taux horaires de main d'œuvre** toutes taxes comprises (TTC),
- Les **modalités de décompte du temps estime**,
- Le cas échéant, **les prix TTC** des différentes **prestations forfaitaires** proposées, notamment : les prix au mètre linéaire ou au mètre carre,
- Le cas échéant, **les frais de déplacement**,
- Le caractère **payant ou gratuit du devis** et, le cas échéant, **le cout d'établissement du devis**,
- Le cas échéant, **toute autre condition de rémunération**.

Certains tarifs doivent être communiqués toutes taxes comprises donc TTC, ce qui implique de donner trois tarifs incluant les taux de TVA de 5,5 %, 10 %, 20 % selon la réglementation fiscale applicable aux opérations.

➤ **Comment faut-il communiquer ?**

• L'information préalable du consommateur avant toute conclusion du contrat

L'article 2 de l'arrêté précise que les tarifs doivent être communiqués au consommateur **préalablement à la conclusion** du contrat de prestation de services visés par l'arrêté, donc avant toute intervention. La communication des tarifs est prévue par les articles L.112-1 et L.112-3 du code de la consommation, notamment par marquage, étiquetage, affichage ou tout autre procédé approprié. Pour les entreprises, il s'agira généralement d'une communication préalable par la présentation du barème des tarifs appliqués.

• L'affichage des tarifs dans les locaux, sur les vitrines, sur internet

- L'affichage **dans les locaux** du professionnel

L'ensemble de tarifs visés à l'article 2 doivent faire l'objet d'un affichage dans les locaux du professionnel :

- Affichage à **l'intérieur des locaux lorsque la clientèle y est reçue** : dans ce cas, l'affichage doit être visible à l'intérieur de l'endroit où se trouve la clientèle.

- Affichage à **l'extérieur** : dès lors que les locaux ont une vitrine ou un accès indépendant à partir de la voie publique, l'affichage visible et lisible de l'extérieur des tarifs est obligatoire.

- Publication **sur le site internet du professionnel**

Le barème des tarifs doit être publié sur le site internet du professionnel « sur tout espace de communication en ligné dédié au professionnel ». De plus, il doit être aisément accessible sur ce site internet du professionnel.

- **Remise préalable des tarifs au consommateur**

En cas de contrat conclu hors établissement, les informations sont fournies sur papier ou autre support durable (article L221-8 code de la consommation). En cas de contrat à distance, elles peuvent également être mises à la disposition du consommateur par un moyen adapté à la technique de communication à distance (L221-11 code de la consommation).

Préalablement à l'exécution de toute prestation, le professionnel remet au client un devis détaillé

L'arrêté du 24 janvier 2017 distingue la présentation selon que le devis est conclu dans les locaux de l'entreprise (en établissement) ou hors établissement et curieusement, ne reprend pas les mêmes modalités sur les prix.

➤ **Devis détaillé pour une prestation conclue en établissement (cf. modèle en annexe)**

- La date de rédaction ;
- Le nom et l'adresse de l'entreprise ;
- Le nom du client ;
- Le lieu d'exécution de l'opération ;
- La nature exacte des prestations à effectuer ;
- 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 l'heure de main d'œuvre, le mètre linéaire ou le mètre carré) ;
 - Et la quantité prévue.
- Le cas échéant, les frais de déplacement ;
- La somme globale à payer hors taxes et toutes taxes comprises, en précisant le taux de TVA ;
- La durée de validité de l'offre ;
- L'indication du caractère payant ou gratuit du devis,
- Les caractéristiques essentielles du bien ou du service,
- Le prix du bien ou du service,
- En l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai auquel le professionnel s'engage à livrer le bien ou à exécuter le service,
- Les informations relatives à l'identité, aux coordonnées postales, téléphoniques et électroniques et aux activités, du professionnel,
- S'il y a lieu, les informations relatives aux garanties légales, aux fonctionnalités du contenu numérique,
- La possibilité de recourir à un médiateur de la consommation.

Enfin, le devis doit, selon un modèle type fixé en annexe de l'arrêté du 24 janvier 2017, informer le consommateur qu'il peut conserver les pièces, les éléments ou les appareils remplacés.

L'entreprise doit veiller à faire compléter cette information par le consommateur :

Souhaitez-vous conserver les pièces, éléments ou appareils remplacés ?

OUI ? NON ?

Signature du consommateur précédée de la mention manuscrite « lu et approuvé »

➤ **Devis détaillé pour un contrat conclu hors établissement (cf. modèle en annexe)**

Le contrat conclu hors établissement (article L221- code de la consommation) est celui qui est conclu entre l'entreprise et son client consommateur :

- Soit dans un lieu qui n'est pas celui où le professionnel exerce son activité en permanence ou de manière habituelle (donc en dehors de son établissement), en présence à la fois du professionnel et de son client consommateur (présence physique simultanée), et cela même si l'entreprise intervient suite à une sollicitation ou une offre faite par le consommateur (hypothèse la plus courante pour le dépannage) ;

- Soit dans les locaux de l'entreprise ou au moyen d'une technique de communication à distance (par courrier, par courriel...) IMMEDIATEMENT après que le client consommateur a été sollicité individuellement et personnellement en dehors de l'établissement du professionnel et où les parties étaient présentes (physiquement et simultanément) ;

- Soit encore, mais cela ne devrait pas se rencontrer pour le dépannage, pendant une excursion organisée par le professionnel ayant pour but ou pour effet de promouvoir et de vendre des biens ou des services au consommateur.

En cas de devis conclu hors établissement, le consommateur doit avoir les informations générales sur le contrat (articles L111-1 et L111-2 du code de la consommation), les informations sur le droit de rétractation de 14 jours et ses modalités d'application avec le bordereau de rétractation. Lorsque le droit de rétractation ne peut pas être exercé (entretien ou réparation d'urgence de l'article L221-28-8°, accord express du consommateur pour une exécution immédiate de l'article L221-28-1° par exemple), le consommateur doit en être informé.

Le contrat doit être remis sur support papier et signé par les parties ou, avec l'accord du consommateur sur un autre support durable, confirmant l'accord express du professionnel et du consommateur.

Concernant l'information sur le prix pour les prestations de dépannage, réparation, entretien, contrats d'entretien et de service après-vente et autres prestations de l'arrêté du 24 janvier 2017, il convient de mentionner :

- Le décompte détaillé, en quantité et en prix, de chaque prestation, en particulier :
 - Le taux horaire de main d'œuvre et le temps estimé ;
 - Ou le cas échéant, le montant forfaitaire de chaque prestation ;

- La dénomination des produits et matériels prévus nécessaires à leur opération et leur prix unitaire, ainsi que, le cas échéant, la désignation de l'unité à laquelle il s'applique et la quantité prévue ;

- Le cas échéant, les frais de déplacement.

Enfin, le devis détaillé doit contenir selon le modèle type fixé par l'arrêté l'information du consommateur selon laquelle il peut conserver les pièces, éléments ou appareils remplacés :

Souhaitez-vous conserver les pièces, éléments ou appareils remplacés ?

OUI ? NON ?

Signature du consommateur précédée de la mention manuscrite « lu et approuvé »

L'obligation de délivrance d'une note (cf. modèle en annexe)

Une note (ou « facture ») doit être établie et donnée au consommateur dès lors que les prestations visées par l'arrêté du 24 janvier 2017 ont été exécutées et sont **supérieures à 25 € TTC**.

Cette note doit aussi être remise au consommateur **qui le demande** même si les prestations sont d'un coût inférieur à 25 € TTC. Ce montant de 25 € TTC est celui actuellement fixé par l'arrêté du 3 octobre 1983 auquel fait référence l'article 5 de l'arrêté du 24 janvier 2017.

En tout état de cause, la note doit être délivrée avant le paiement du prix. La note de facturation doit être remise gratuitement au consommateur sur un support durable (papier, courriel).

Pour rappel, la note, qui doit être établie en double exemplaire dont l'original est remis au client, mentionne :

- La date de rédaction de la note ;
- Le nom et l'adresse du prestataire ;
- Le nom du client, sauf opposition de celui-ci ;
- La date et le lieu d'exécution de la prestation ;
- Le décompte détaillé, en quantité et prix, de chaque prestation et produit fourni ou vendu, soit dénomination, prix unitaire et désignation de l'unité à laquelle il s'applique, quantité fournie. le décompte détaillé est facultatif lorsque la prestation de services a donné lieu, préalablement à son exécution, à l'établissement d'un devis descriptif et détaillé, accepté par le client et conforme aux travaux exécutés ;
- La somme totale à payer hors taxes et toutes taxes comprises.

Nous restons disponibles pour répondre à vos questions par mail et par téléphone. Nous pouvons également nous déplacer dans le cadre d'une réunion d'information dans votre région (n'hésitez pas à nous faire remonter vos demandes).

Contact :

Samantha FOULON

samantha.foulon@fnsa-vauid.org

