

VJCMA017-015 (publicité des prix des prestations de dépannage, de réparation et d'entretien dans le secteur du bâtiment et de l'équipement de la maison)

L'arrêté du 24 janvier 2017 modifie la publicité des prix des prestations de dépannage, de réparation et d'entretien dans le secteur du bâtiment. Il entrera en **vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2017** et concerne les informations précontractuelles et contractuelles délivrées au consommateur.

La remise d'un devis quel que soit le montant de la prestation (donc dès le 1<sup>er</sup> centime) sera obligatoire, alors que l'arrêté du 2 mars 1990 (abrogé au 1<sup>er</sup> avril 2017) prévoyait l'établissement d'un ordre de réparation et la remise d'un devis dès que le montant estimé des travaux était supérieur à 150€, ou, pour la remise d'un devis, si le consommateur en faisait la demande quel que soit le montant estimé de l'intervention.

Ces changements étaient nécessaires au plan juridique car depuis la loi du 17 mars 2014, il n'existe plus de seuil à partir duquel le professionnel doit remettre un document d'information précontractuel (art. L221-5 et L111-1 du code de la consommation).

Dès le 1<sup>er</sup> avril 2017, tout professionnel intervenant en matière de prestations dans le secteur du bâtiment et de l'équipement de la maison au domicile des particuliers devra fournir différents éléments en fonction de la situation.

### **I - Champ d'application**

(Art. 1<sup>er</sup> + annexe 1)

#### L'arrêté s'appliquera :

- aux activités de dépannage, réparation et d'entretien du bâtiment et d'équipement de la maison.
- aux opérations de remplacement ou d'adjonction de pièces, d'éléments ou d'appareils, consécutives à la mise en œuvre des prestations indiquées ci-dessus.
- au professionnel qui réalise des prestations :
  - o couvertes par des paiements forfaitaires effectués lors de la conclusion ou du renouvellement de contrats incluant à titre accessoire la mise en service ou le raccordement du bien,
  - o de contrats d'entretien,
  - o de contrats de garantie ou de services après-vente

#### Les secteurs concernés sont les suivants

maçonnerie; fumisterie et génie climatique, y compris les énergies renouvelables ; ramonage; isolation; menuiserie (y compris entretien des portes de garage, porte de garage automatiques et portails électriques); serrurerie (y compris remplacement de ferme-porte); couverture, toiture (y compris application d'hydrofuge et démoussage); étanchéité (y compris réparation des joints de terrasse, entretien des terrasses et recherche et réparation); 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 réparation des systèmes d'alarme et de télésurveillance; entretien et réparation des plates-formes élévatrices privatives; prestations de dératisation et désinsectisation; entretien et désinfection des vide-ordures; entretien des extincteurs.

#### L'arrêté ne s'appliquera pas

- au professionnel qui réalise des prestations couvertes par des paiements forfaitaires effectués lors de la conclusion ou du renouvellement de contrats s'ils n'incluent pas la mise en service ou le raccordement du bien.
- aux prestations de raccordement à un réseau public effectuées par un concessionnaire de service public ou sous sa responsabilité (tarification publique).

## **II – Mentions obligatoires**

La loi prévoit des mentions différentes en fonction des situations. Pour plus de clarté, les groupes de mentions ont été regroupés par « blocs » numérotés de A à H. Un résumé en fin de II mentionne les « blocs » requis dans chaque situation.

### **II – 1) Informations à communiquer préalablement à toute conclusion du contrat :**

#### **Ces dispositions s'appliquent en établissement et hors établissement**

L'arrêté liste un certain nombre d'éléments à communiquer au consommateur préalablement à la conclusion de tout contrat et renvoie également au code de la consommation. En combinant l'ensemble, les informations à communiquer sont les suivantes :

#### **(A)**

##### **Art. 2 et art L112-1 et L112-3 C.conso.**

- le ou les taux horaires de main-d'œuvre TTC ;
- les modalités de décompte du temps estimé ;
- le cas échéant, les prix TTC des différentes prestations forfaitaires proposées, notamment les prix au mètre linéaire ou au mètre carré ;
- les frais de déplacement ;
- le caractère payant ou gratuit du devis et, le cas échéant, le coût d'établissement du devis
- toute autre condition de rémunération.

Si le prix ne peut être raisonnablement calculé à l'avance du fait de la nature du bien ou du service, le professionnel doit fournir le mode de calcul du prix et, s'il y a lieu, tous les frais supplémentaires (transport, livraison etc ...). Si ces frais supplémentaires ne peuvent pas être calculés à l'avance, une mention indique qu'ils peuvent être exigibles (Art. L112-3 C. conso.).

Il faut ajouter d'autres mentions, non indiquées par l'arrêté mais prévues par le code de la consommation:

#### **(B)**

##### **art. L111-2 C.conso.**

Avant la conclusion du contrat de fourniture de service, le professionnel communique ou met à la disposition du consommateur :

- ses coordonnées,
- les informations relatives à son activité de prestation de services et aux autres conditions contractuelles.

#### **Obligation d'affichage :**

Les informations mentionnées au bloc A doivent faire l'objet d'un affichage visible à 3 endroits :

- dans les locaux, à l'endroit même où la clientèle se tient
- à l'extérieur, de façon visible ET lisible si l'entreprise a une vitrine ou que le local dispose d'un accès indépendant à partir de la voie publique.
- ainsi que dans tout espace de communication en ligne dédié au professionnel (site internet), de façon aisément accessible.

#### **Dispositions particulières aux contrats conclus hors établissement ou à distance**

Pour les contrats à distance ou hors établissement, les informations précontractuelles devront être communiquées sur un support papier ou par tout moyen adapté à la technique de communication à distance utilisée.

Rappel : si le client est sollicité en dehors du local professionnel et que le contrat est finalement conclu dans le local professionnel alors les règles du contrat à distance s'appliquent (L221-1 C. de la consommation).

## **II – 2) Information à communiquer avant l'exécution de toute prestation (devis):**

### **a) Pour les contrats conclus en établissement commercial**

Art. 4 de l'arrêté : pour les contrats conclus en établissement et avant l'exécution de toute prestation, le professionnel remet au client un devis détaillé qui comporte les mentions suivantes :

#### **(C) Art. 4-I**

- 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 réparations 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 HT, TTC et le taux de TVA ;
- la durée de validité de l'offre ;
- l'indication du caractère payant ou gratuit du devis

L'arrêté renvoie également à d'autres mentions obligatoires prévues par le Code de la consommation :

#### **(D) L111-1 C. conso.**

- 1° Les caractéristiques essentielles du bien ou du service, compte tenu du support de communication utilisé et du bien ou service concerné ;
- 2° Le prix du bien ou du service, en application des articles L. 112-1 à L. 112-4 : – **voir bloc A pour L112-1 à L112-3, L112-4 concerne le prix des contrats de maintenance** ;
- 3° 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 ;
- 4° Les informations relatives à son identité, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques et à ses activités sauf si elles ressortent du contexte ;
- 5° S'il y a lieu, les informations relatives aux garanties légales, aux fonctionnalités du contenu numérique et, le cas échéant, à son interopérabilité, à l'existence et aux modalités de mise en œuvre des garanties et aux autres conditions contractuelles ;
- 6° La possibilité de recourir à un médiateur de la consommation dans les conditions prévues au titre Ier du livre VI.

#### **(E) L111-2 C.conso.**

Avant la conclusion d'un contrat de fourniture de services [...]<sup>1</sup>, le professionnel communique au consommateur avant l'exécution de la prestation :

- ses coordonnées,
- les informations relatives à son activité de prestation de services et aux autres conditions contractuelles (CGV).

L'ensemble des éléments est communiqué de manière lisible et compréhensible.

---

1. L'art. L'art. 4 de l'arrêté prévoit la remise d'un devis avant l'exécution de toute prestation alors que l'art. L111-2 C.conso prévoit qu'il peut ne pas y avoir de contrat écrit. Ce n'est toutefois pas une contradiction car l'arrêté indique de se référer aux mentions de l'art. L111-2 et non pas aux situations.

b) Pour les contrats conclus hors établissement :  
(art. 4-II)

Doivent être communiqués au consommateur dans un devis les éléments prévus aux articles suivants du Code de la consommation :

- L111-1 (complété comme indiqué ci-dessous)
- L112-2
- L221-5
- L221-9

**l'art. L111-1 C.conso. Voir supra (bloc D)** complété de la manière suivante :

**(D bis)**  
**Art. 4-II**

Le point 2 (art. L111-1 ou bloc D) relatif au prix du bien ou du service devra indiquer :

- 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 nécessaires à l'opération prévue 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.

**L111-2 C. conso. voir bloc E (supra)**

L'arrêté prévoit la remise d'un devis avant l'exécution de toute prestation et que ce devis revêt la forme de l'information précontractuelle prévue en droit général des contrats conclus hors établissement. Les informations précontractuelles doivent donc être sur le devis.

**(F)**

**L221-5 C. conso : informations relatives au droit de rétractation et informations précontractuelles**

Les conditions du droit à rétractation (lorsque ce droit existe) et les modalités de son exercice doivent être indiquées (délai, modalité, formulaire type etc ...). Il faut également préciser que le consommateur supporte les frais de renvoi du bien ainsi que le coût pour les contrats à distance (sauf s'il peut être renvoyé par la poste dans des conditions normales). Il faudrait également indiquer que (art. L221-28 C.conso) la demande de rétractation est impossible concernant les travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence.

Doivent également et notamment être indiquées les informations relatives aux coordonnées du professionnel, aux cautions et garanties, aux modalités de résiliation, aux modes de règlement des litiges et aux autres conditions contractuelles.

Avant la rédaction de toutes les mentions prévues par l'art. L221-5 du C.conso, il est nécessaire d'étudier le texte pour l'adapter à l'activité de l'artisan.

**(G)**

**L221-9 C. conso.**

Le professionnel fournit au consommateur un exemplaire daté du contrat conclu hors établissement, sur papier signé par les parties ou, avec l'accord du consommateur, sur un autre support durable, confirmant l'engagement exprès des parties.

Ce contrat comprend toutes les informations prévues à l'article L221-5 C. conso. **(F supra)**

Le contrat est accompagné du formulaire type de rétractation **(H infra)**

### c) Conservation des pièces remplacées

#### Art. 4-III

Que le contrat soit conclu en établissement ou hors établissement, le consommateur doit être informé qu'il peut conserver les pièces, les éléments ou appareils remplacés. Cette information s'effectue selon le modèle-type ci-dessous :

**(H)**  
**Art. 4-III**

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

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

### **III - 3) Résumé des mentions :**

Informations précontractuelles que le contrat soit conclu en établissement ou hors établissement ou à distance : A + B

Obligation d'affichage (locaux + vitrine + internet) : A

Information à communiquer avant l'exécution de toute prestation (sur un devis) :

Pour les contrats conclus en établissement commercial : A + C + D + E + H

Pour les contrats conclus hors établissement et à distance : A + D + D bis + E + F + G + H

Pour faciliter la vie de l'artisan, il est préférable de lui conseiller d'établir un devis mentionnant les informations précontractuelles et toutes les dispositions qui s'appliquent aux devis (à la fois pour les contrats conclus en établissement et hors établissement).

### **III – Rappel de l'obligation d'établir une note.**

L'arrêté (art.5) rappelle que les prestations qu'ils règlementent font l'objet d'une note en double exemplaire délivrée au consommateur dès l'exécution des travaux et au plus tard avant le paiement du prix pour les prestations dont le montant est supérieur ou égal à 25€ TTC. En dessous de ce seuil, elle est facultative sauf si le consommateur la demande.

Les mentions de cette note sont :

- La date de rédaction de la note ;
- Le nom et d'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 (ce décompte est facultatif lorsque la prestation de service a donné lieu, avant exécution, à l'établissement d'un devis descriptif et détaillé, accepté par le client et conforme aux travaux exécutés ;
- La somme totale à payer HT et TTC.

Sources : 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 + code de la consommation.

Auteur EB/SJ 3 février 2017