

# LE POINT SUR...

## Les nouvelles obligations d'information sur les prix des prestations des professionnels du bâtiment

Selon les derniers baromètres des réclamations publiés par la DGCCRF (pour la période 2014-2015), près de 9 000 plaintes annuelles sont enregistrées dans le secteur du dépannage à domicile. Les infractions relevées concernent notamment des manquements à l'obligation d'information précontractuelle ou encore des publicités trompeuses.

### PRINCIPES DES NOUVELLES OBLIGATIONS

Les nouvelles obligations faites aux professionnels du bâtiment ont été introduites par l'arrêté du 24 janvier 2017.

Elles entrent en vigueur au 1<sup>er</sup> avril 2017 et s'appliquent aux prestations dans les secteurs du bâtiment et de l'équipement de la maison qui sont fournies au domicile des particuliers, à l'exception des prestations soumises à une réglementation spécifique.

Par rapport à la réglementation antérieure, le texte introduit notamment 3 dispositions nouvelles :

- le barème des prix des principales prestations proposées devra dorénavant être également publié sur le site internet du professionnel,
- il prévoit la remise au client par le professionnel, d'informations précontractuelles et contractuelles, issues de la fusion des deux documents dénommés antérieurement « devis » et « ordre de réparation »,
- il distingue explicitement les prestations conclues dans le cadre des contrats de vente ou de fourniture de services conclus à distance et hors établissement des prestations conclues dans les locaux du professionnel.

### CHAMP D'APPLICATION : LA NATURE DES PRESTATIONS CONCERNÉES

Sont soumis à ces nouvelles obligations, tous les professionnels qui réalisent :

- ▶ des prestations de dépannage, de réparation et d'entretien de la liste suivante :
  - maçonnerie,
  - fumisterie, génie climatique (y compris les énergies renouvelables) et ramonage,
  - isolation,
  - menuiserie (y compris portes de garage et portails manuels ou automatiques),
  - couverture, toiture (y compris application d'hydrofuge et démoussage) et étanchéité (y compris réparation des joints de terrasse, entretien des terrasses, recherche et réparation des fuites),

- vitrerie et miroiterie,
- plomberie, sanitaires, nettoyage et débouchage des canalisations (y compris eaux pluviales et eaux usées),
- plâtrerie, peinture, revêtement de murs et de sols en tous matériaux,
- électricité,
- évacuation des eaux pluviales, curage des eaux usées - entretien et réparation des systèmes d'alarme et de télésurveillance,
- entretien et réparation des plateformes élévatrices privatives,
- dératisation et désinsectisation (y compris des vide-ordures),
- entretien des extincteurs.

▶ des opérations de remplacement ou d'adjonction de pièces, d'éléments ou d'appareils, consécutives à la mise en œuvre des prestations susvisées.

Ne sont pas soumises aux dispositions de l'arrêté, les prestations suivantes :

- les prestations 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, de contrats d'entretien, de contrats de garantie ou de services après-vente,
- les prestations de raccordement à un réseau public effectuées par un concessionnaire de service public ou sous sa responsabilité et qui font l'objet d'une tarification publique.

### LISTE DES INFORMATIONS PRÉCONTRACTUELLES À REMETTRE AU CONSOMMATEUR

Liste des éléments à fournir au consommateur avant la conclusion du contrat :

- le ou les taux horaires de main d'œuvre TTC,
- les modalités de décompte du temps estimé,
- les prix TTC des différentes prestations forfaitaires proposées (notamment les prix au mètre linéaire ou au mètre carré),

# LE POINT SUR...

## Les nouvelles obligations d'information sur les prix des prestations des professionnels du bâtiment

- les frais de déplacement,
- le caractère payant ou gratuit du devis et son coût s'il est payant,
- toute autre condition de rémunération.

### LOCALISATION DES INFORMATIONS PRÉCONTRACTUELLES

Les informations précontractuelles doivent être **lisibles et facilement accessibles** :

- à **l'intérieur des locaux** : lisibles de l'intérieur à **l'endroit où se tient la clientèle** (salle d'attente, réception...),
- à **l'extérieur des locaux** : lisibles de **l'extérieur** dès lors que le local dispose d'un accès indépendant à partir de la voie publique, ou d'une vitrine,
- sur tout espace de **communication en ligne** dédié au professionnel (site internet).

Ces informations précontractuelles doivent **aussi être fournies** au consommateur dès lors que **la conclusion du contrat se déroule à distance ou hors établissement**.

### LES NOUVELLES OBLIGATIONS POUR LES DEVIS

**Préalablement** à l'exécution de toute **prestation**, le professionnel doit remettre au client un **devis détaillé** avec les éléments suivants :

- 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, désignation de l'unité à laquelle il s'applique - par exemple l'heure de main d'œuvre, le mètre linéaire, le mètre carré... - et la quantité prévue,
- les frais de déplacement,
- la somme globale à payer HT et TTC, en précisant le taux de TVA,
- la durée de la validité de l'offre,
- l'indication du caractère payant ou gratuit du devis,
- l'indication que le consommateur peut conserver les pièces, les éléments ou les appareils remplacés, sous la forme d'une case à OUI/NON à cocher.

Lorsque le contrat est conclu **hors établissement**, il convient de compléter les anciennes formules des devis par les éléments suivants :

- le décompte détaillé en quantité et en prix de chaque prestation et produit nécessaire à l'opération prévue (dénomination, prix unitaire, désignation de l'unité à laquelle il s'applique - par exemple l'heure de main d'œuvre, le mètre linéaire, le mètre carré... - et la quantité prévue,
- les frais de déplacement,
- l'indication que le consommateur peut conserver les pièces, les éléments ou les appareils remplacés, sous la forme d'une case à cocher OUI/NON.

### LES NOUVELLES OBLIGATIONS POUR LES PRESTATIONS DE FAIBLE MONTANT

Désormais toutes les prestations doivent respecter les dispositions suivantes :

- pour les prestations de service dont le prix est **supérieur ou égal à 25 € TTC**, la **délivrance d'une note est obligatoire sans intervention du client**,
- pour les prestations de service dont le prix est **inférieur à 25 € TTC**, la délivrance d'une note est facultative, mais celle-ci **doit être remise au client s'il la demande**.

### LES SANCTIONS EN CAS DE NON RESPECT DES OBLIGATIONS

Tout manquement aux obligations d'informations précontractuelles est passible d'une amende administrative de 3 000 € pour une personne physique et 15 000 € pour une personne morale.

Un consentement vicié peut entraîner l'annulation du contrat et engager la responsabilité civile du professionnel.

### TEXTES DE RÉFÉRENCES

**Obligations** : Code de la consommation articles L.111-1, L.111-2, L.221-5, L.221-8, L.221-9, L.221-11, L.221-12.

**Sanctions** : Code de la consommation article L.111-6, Code civil articles L.1110, L.111-6, L.1382.

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.

Arrêté du 3 octobre 1983, relatif à la publicité des prix de tous les services.