

Devis : quelles obligations pour les professionnels ?



© 2019 Les Echos Publishing

L'obligation d'établir un devis

Dans certains cas ou pour certains types de prestations, l'établissement d'un devis est obligatoire.

En principe, les professionnels ne sont pas tenus d'établir un devis. D'ailleurs, s'agissant des commerçants, l'affichage des prix dans le magasin suffit à informer l'acheteur du coût du produit. Le devis n'est donc véritablement utile que pour une prestation de services un peu complexe (des travaux dans un logement, une prestation intellectuelle...) ou la vente d'un bien confectionné sur mesure (vêtement, automobile...).

Toutefois, plusieurs réglementations imposent la fourniture d'un devis, même en l'absence d'une demande du client, pour certaines catégories de produits ou de services. Il en est ainsi en particulier pour les prestations de dépannage, de réparation et d'entretien dans le secteur du bâtiment et de l'équipement de la maison dès lors que le montant estimé de l'intervention, toutes prestations et toutes taxes comprises, est supérieur à 150 € TTC.

Précision : sont visés les travaux de maçonnerie, fumisterie

et génie climatiques, ramonage, isolation, menuiserie, serrurerie, couverture, plomberie, installation sanitaire, étanchéité, plâtrerie, peinture, vitrerie, miroiterie, revêtement de murs et de sols, ainsi que les travaux de raccordement, d'installation, d'entretien et de réparation portant sur des équipements électriques, électroniques et électroménagers.

De même, un devis gratuit doit être établi pour les prestations de services à la personne lorsque leur montant excède 100 € TTC par mois, ou pour une prestation dont le prix est inférieur, lorsque le client le demande.

Les professionnels de santé doivent également remettre un devis à leurs patients lorsque leurs honoraires totaux des actes et prestations facturés lors de la consultation dépassent 70 €.

Enfin, la fourniture gratuite d'un devis s'impose avant tout contrat de déménagement.

Précision : entre un professionnel et un consommateur, l'établissement d'un écrit (devis signé, bon de commande, contrat) est obligatoire dès lors que le montant de la prestation ou de la vente dépasse 1 500 €.

Intérêt et effets du devis

Le devis permet au client de contracter en toute connaissance de cause avec un professionnel, ce dernier étant engagé par le devis qu'il a établi.

Juridiquement, le devis est une offre de contracter. Il n'oblige donc pas le client à faire affaire avec le professionnel. Ce n'est qu'à partir du moment où il accepte le devis, pendant sa durée de validité, en y apposant sa signature qu'il est contractuellement lié. Du coup, le devis,

lorsqu'il est signé et approuvé par le client (la mention « bon pour travaux » est généralement demandée au client par le professionnel), sécurise le professionnel qui peut se prévaloir, en cas d'impayé, d'un document prouvant que le client a accepté le coût de la prestation.

Précision : faute d'acceptation du devis par le client pendant sa durée de validité, l'offre est alors considérée comme caduque.

L'entreprise est, quant à elle, engagée par le devis de manière ferme et précise. Une fois celui-ci accepté par le client, elle est en effet tenue d'effectuer l'ensemble des prestations mentionnées, au prix et dans les délais indiqués. Et s'il s'avère, au final, que le prix des travaux dépasse le coût estimé dans le devis, le client peut, en principe, légitimement refuser de payer le supplément. À moins que le dépassement résulte d'une hausse du coût de la main-d'œuvre ou des matériaux utilisés et qu'une clause d'indexation ait été insérée dans le devis. Inutile donc de conseiller aux entreprises d'établir leur devis avec le plus grand soin...

Le contenu du devis

Le devis doit comporter un certain nombre de mentions obligatoires.

Qu'il soit obligatoire ou facultatif, le devis doit évidemment être établi par écrit. Idéalement, il doit comporter la mention manuscrite « devis reçu avant l'exécution des travaux ». Et surtout, il doit être daté et signé de la main du client lorsqu'il l'accepte.

Le devis doit mentionner :

- la date à laquelle il est établi et la durée de validité de l'offre ;
- le nom, l'adresse et la forme juridique de l'entreprise,

ainsi que le numéro d'immatriculation au RCS ou au répertoire des métiers ;

- le nom et l'adresse du client ;
- le lieu d'exécution de la prestation ;
- la date de début des travaux ;
- les conditions de paiement, de livraison et d'exécution du contrat ;
- le décompte détaillé de chaque prestation et produit (en quantité et en prix unitaire), le prix de la main-d'œuvre (horaire ou forfaitaire) et, bien entendu, la somme globale à payer HT et TTC (le ou les taux de TVA devant être précisés) ;
- l'indication du caractère payant ou gratuit du devis.

Attention : en cas de non-respect des mentions obligatoires, le professionnel encourt une amende pouvant aller jusqu'à 1 500 €.

Le coût du devis

Sauf pour certaines prestations, rien n'interdit au professionnel de faire payer ses devis.

Généralement, le devis est établi gratuitement. Il peut cependant être payant (sauf prestations à la personne et contrat de déménagement pour lesquels la fourniture d'un devis gratuit est obligatoire), par exemple lorsque son établissement nécessite l'engagement de frais non négligeables pour l'entreprise (déplacements, temps passé, étude approfondie de la situation...).

Le coût du devis est alors librement fixé par le professionnel. Bien entendu, ce dernier doit en informer au préalable le client. Sinon, il serait en droit de refuser de payer. En pratique, très souvent, le coût du devis est déduit du montant de la facture définitive lorsque le client donne suite.

