

1• Les principales modifications concernant la publicité des prix et les devis détaillés pour les prestations de dépannage, réparation et entretien

A compter du 1^{er} avril 2017, par rapport à l'arrêté du 2 mars 1990 désormais abrogé, les principales modifications concernant la publicité des prix et les devis détaillés pour les prestations de dépannage, réparation et entretien :

- le **barème des prix** des principales prestations proposées par les professionnels devra dorénavant être **affiché sur la vitrine** et également **publié sur le site internet** mis en ligne par le professionnel ;
- 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** ;
- 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 ;
- une distinction explicite des prestations conclues dans le cadre des contrats de vente ou de fourniture de services conclus à distance et hors établissement et des prestations conclues dans les locaux du professionnel ;
- un **modèle-type** informant le consommateur qu'il peut **conserver les pièces ou appareils remplacés**.

2• Le champ d'application de l'arrêté du 24 janvier 2017

2.1. Prestations concernées

L'arrêté du 24 janvier 2017 s'applique à tous les professionnels qui réalisent les opérations visées à l'article 1er.

Il s'agit des prestations de dépannage, de réparation et d'entretien dans les secteurs du bâtiment et de l'équipement de la maison 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) ;
- Etanchéité (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 ;
- Electricité ;
- Evacuation 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 privées ;
- Prestations de dératisation et désinsectisation ;
- Entretien et désinfection des vide-ordures ;
- Entretien des extincteurs.

De plus, sont concernées les opérations de **remplacement** ou d'**adjonction** de pièces, d'éléments ou d'appareils, consécutives à la mise en œuvre des prestations de dépannage, de réparation et d'entretien précitées.

2.2. Prestations 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.

3• L'obligation de communiquer sur les tarifs

3.1. Que faut-il communiquer ?

L'article 2 de l'arrêté prévoit la communication sur les tarifs du professionnel relevant de l'arrêté.

Cette communication détaillée des tarifs va s'appliquer aux prestations de dépannage, réparation ou entretien, aux opérations de remplacement ou d'adjonction de pièces, d'éléments ou d'appareils qui en résultent et aux prestations forfaitaires de contrats d'entretien, de garantie, de service après-vente, de mise en service ou de raccordement comme prévu à l'article 1^{er} de l'arrêté.

Le professionnel doit communiquer les informations suivantes :

- Le ou les **taux horaire de main d'œuvre** toutes taxes comprises (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** ;
- Le cas échéant, les **frais de déplacement** ;
- Le caractère **payant** ou **gratuit** du devis et, le cas échéant, le **coût 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. Sont concernés les taux de main

d'œuvre, ainsi que « les prestations forfaitaires proposées et notamment les prix au mètre linéaire ou au mètre carré ».

Par ailleurs, l'arrêté du 3 octobre 1983 prévoit que les conditions de délivrance d'une note obligatoire ou facultative doivent être affichées de façon lisible au lieu où s'effectue le paiement du prix.

3.2. Comment faut-il communiquer ?

3.2.1. 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.

3.2.2. 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 c. cons.). 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 c. cons.).

Enfin, l'ordre de réparation qui était obligatoire sous l'empire de l'arrêté du 2 mars 1990 n'est plus exigé.

4.1. Devis détaillé pour une prestation conclue en établissement

L'article 4-I de l'arrêté précise les mentions que doit contenir un devis détaillé en dépannage, réparation, entretien destiné à être conclu dans les locaux de l'entreprise. Ces mentions rappellent celles exigées par l'arrêté du 2 mars 1990 :

- 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.

Le devis **doit** aussi comporter les autres mentions visées par les articles L111-1 et L111-2 du code de la consommation, telles que :

- Pour le prix, tous les frais supplémentaires de transport, de livraison ou d'affranchissement ou tous autres frais éventuels (L112-3 du code de la consommation par renvoi) ;
- Pour un contrat assorti d'un abonnement, le prix total doit inclure les frais exposés pour chaque période de facturation ; en cas de tarif fixe, le prix total inclut le total des coûts mensuels ;
- En l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai d'exécution de la prestation ;
- S'il y a eu lieu, les informations relatives aux garanties légales, à l'existence et aux modalités de mise en œuvre des garanties et autres conditions contractuelles ;
- La possibilité de recourir à un médiateur de la consommation¹.

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

¹ La CAPEB est en pourparlers avec différents organismes de médiation dont Médicys. Toutefois en raison des blocages des conventions de cette structure, la CAPEB a rencontré la DGCCRF. En tout état de cause, alors que l'ensemble des dossiers de médiateurs n'a pas encore été examiné, l'absence de mention d'un médiateur de la consommation ne devrait être sanctionnée par les services de la DGCCRF en ce début 2017.

4.3. Devis détaillé pour un contrat conclu hors établissement

Le contrat conclu hors établissement (article L221- c. cons.) 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.

Voir le formulaire de rétractation.

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* »

5• La délivrance d'une note

5.1. Conditions de délivrance de la note

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.

