

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^{er} 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),
 - 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 platesformes élévatrices privatives,
- dératissage et désinsectisation (y compris des vidé-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),
- ▶ les frais de déplacement,
- ▶ le caractère payant ou gratuit du devis et son coût s'il est payant,
- ▶ toute autre condition de rémunération.

LE POINT SUR...

LES NOUVELLES OBLIGATIONS D'INFORMATION SUR LES PRIX DES PRESTATIONS DES PROFESSIONNELS DU BÂTIMENT

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.

Notre cabinet se tient à votre disposition pour vous informer.

Contactez votre expert-comptable ou envoyez un mail à contact@novances.fr en précisant votre demande