



Les fiches pratiques de la consommation et de la répression des fraudes



DEPANNAGE, REPARATION, ENTRETIEN

Règles spécifiques d'information sur les prix dans les domaines : Travaux de bâtiment - Equipement électrique, électronique, électroménager, informatique et radioélectrique.

1/ Qui est concerné ?

Bâtiment et équipement de la maison	Opérations concernées
<p>1.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Couverture -Étanchéité -Fumisterie et génie climatique (à l'exception des opérations exécutées dans le cadre de contrats relatifs à l'exploitation de chauffage-climatisation) -Installation électrique -Installation sanitaire -Isolation -Maçonnerie -Menuiserie -Peinture -Plâtrerie -Plomberie -Ramonage -Revêtements de murs et sols en tous matériaux -Serrurerie -Vitrerie, miroiterie. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ prestations - d'entretien, - de dépannage, - de réparations. ❖ opérations consécutives à ces prestations et portant sur le remplacement ou l'adjonction de pièces, d'éléments ou d'appareils.
<p>Bâtiment et équipement de la maison</p>	<p>Opérations concernées</p>

2. Équipements électriques, électroniques, informatiques, radioélectriques ou électroménagers, quel que soit le lieu d'exécution.

- ❖ Opérations de :
 - raccordement,
 - d'installation,
 - d'entretien,
 - de réparation,
 - de réglage.

2/ Opérations non soumises aux règles d'information sur les prix:

- opérations réalisées dans le cadre de contrats d'entretien (ou de garantie) couvertes par des paiements forfaitaires conclus lors de la signature du contrat ou de son renouvellement,
- travaux de raccordement à un réseau public effectués par un concessionnaire de service public ou sous sa responsabilité (tarification publique).

3/ Le professionnel doit satisfaire aux obligations d'information préalable sur les prix pratiqués :

Information préalable du consommateur sur les prix (article 26) sur le lieu de réception de la clientèle :

- lorsque l'entreprise reçoit la clientèle dans ses locaux

Information préalable sur les prix sur le lieu de l'intervention : présenter un document unique sur lequel figure les indications suivantes :

- les taux horaires de main d'oeuvre T.T.C.,
- les modalités de décompte du temps passé,
- les prix unitaires pratiqués (m², m³, m¹...) T.T.C.,
- les prix T.T.C. des différentes prestations forfaitaires proposées,
- les frais de déplacement le cas échéant,
- devis : caractère payant ou gratuit, et le cas échéant coût d'établissement du devis,
- toute autre condition de rémunération.

4/ Ordre de réparation – Devis (article 27) :

L'ordre de réparation est obligatoire si le montant estimé des travaux est supérieur à 20.000 F CFP. Il doit préciser :

- l'état initial des lieux ou de l'appareil,
- la motivation de l'appel,
- les réparations à effectuer.

Un devis détaillé doit être établi en double exemplaire :

- l'original remis au client, qui inscrit de sa main "***Devis reçu avant l'exécution des travaux***", le date et le signe ;
- le double conservé pendant 12 mois par le professionnel.

Sur le devis doit figurer :

- la date de rédaction
- le nom et l'adresse de l'entreprise
- le nom du client et le lieu d'exécution de l'opération
- le décompte détaillé, en quantité et 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 le taux horaire de main-d'oeuvre, le mètre linéaire ou le m²) et la quantité prévue
- les frais de déplacement le cas échéant
- la somme globale à payer hors taxe et toutes taxes comprises
- la durée de validité de l'offre

- l'indication du caractère payant ou gratuit du devis,
- la mention "*Devis reçu avant l'exécution des travaux*".

Cas d'urgence : pour les interventions effectuées en situation d'**urgence absolue**, soit pour des travaux nécessaires pour faire cesser un danger manifeste pour la sécurité des personnes, ou pour l'intégrité des locaux, le devis n'est pas obligatoire, seul un ordre de réparations constatant l'état des lieux doit être établi et remis au client avant l'intervention.

5/ Facturation (article 46 et 49) :

Les professionnels sont tenus de délivrer dès exécution de la prestation et avant tout paiement, une note ou facture détaillée avec, au minimum, les éléments suivants :

- La date de rédaction,
- Le nom, l'adresse du prestataire et le numéro Ridet,
- 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,
- La somme totale à payer hors taxes et toutes taxes comprises ainsi que la nature et le montant des taxes.

6/ Décharge (article 49) :

En cas de changement de pièces ou d'éléments, le prestataire fait signer au client une décharge lorsque ce dernier refuse de conserver les pièces remplacées. Cette décharge peut utilement figurer sur la facture.

NOTA. Pour les travaux de rénovation ou d'installation (non soumis aux dispositions précédentes) il est souhaitable de faire un devis qui sera remis au client pour accord avant le début du chantier. Dans tous les cas il est indispensable de faire un avenant chiffré au devis initial si des travaux supplémentaires sont demandés par le client

Textes applicables

- Articles 25 à 27, 46 et 49 de la délibération modifiée n° 14 du 6 octobre 2004 portant réglementation économique.

Les éléments ci-dessus sont donnés à titre d'information. Ils ne sont pas forcément exhaustifs et ne sauraient se substituer à la réglementation applicable.

Pour tout renseignement complémentaire :

Direction des Affaires Economiques
Service de la protection des consommateurs
34 bis, rue Gallieni - BP M2 - 98849 Nouméa Cedex
Tél : 23 22 50 - Fax : 23 22 51
e-mail : dae.spc@gouv.nc