



Démarchage à domicile d'un artisan : comparaison France-Allemagne

Centres Européens des Consommateurs
France et Allemagne



Avec le retour des beaux jours, nombreux sont les consommateurs qui souhaitent faire effectuer des travaux de toiture, peinture ou de ravalement de façade. Grâce à la **libre prestation de service**, les entreprises européennes peuvent offrir et réaliser leurs prestations sur l'ensemble du territoire communautaire et démarchent ainsi des consommateurs français avec des offres très intéressantes. Mais avant de signer un devis, il est fortement conseillé de vérifier toutes les mentions figurant sur le devis et de le compléter si nécessaire avec l'artisan.

Sachez qu'en principe, en cas de démarchage à domicile en France par un artisan allemand (par exemple), **le droit français s'applique**.

Le tableau ci-dessous détaille quelques règles et conseils pratiques.

Quelle est la différence entre **un contrat** et **un devis** ?

Un devis est un document écrit et établi par un artisan sur lequel figurent le descriptif des travaux et le prix des prestations et fournitures. Un devis non signé est réputé être refusé par le client. **Le devis devient un contrat lorsque le client a approuvé tous les exemplaires en le datant et le signant. Le contrat engage ainsi le client.**

Pour bien comprendre la différence entre la législation française et allemande, vous trouverez dans le tableau suivant les réponses aux questions qu'il est bon de se poser en cas de démarchage à domicile d'un artisan.



CONTRAT

Quelles informations doit contenir le contrat ?

Avant toute conclusion du contrat, le démarcheur doit fournir au consommateur, sur papier ou support durable à peine de nullité les informations précontractuelles énumérées ci-dessous et comporter le formulaire type de rétractation. Le contrat devra reprendre les mêmes informations :
(Article L 111-1, L 111-2 du Code de la consommation)

Concernant la prestation de service :

- Les caractéristiques essentielles du service
- Le prix du service
- En l'absence d'exécution immédiate, la date ou le délai dans lequel il s'engage à exécuter le service
- Informations relatives aux garanties légales, à l'existence et aux modalités de mise en œuvre des garanties et aux autres conditions contractuelles

Concernant l'artisan :

- Les informations relatives à son identité, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques et à ses activités,

Concernant la faculté de rétractation :

- La faculté de rétractation ainsi que les conditions d'exercice et les délais de cette rétractation. A défaut de cette information, le délai de rétractation sera prolongé de 12 mois à compter de l'expiration du délai de rétractation initial

Avant toute conclusion du contrat, aucun formalisme n'est imposé au professionnel quant à la communication des informations (dépend des circonstances). Dès la conclusion du contrat, le professionnel doit mettre à disposition du consommateur les informations ci-dessous et ce sur support écrit. Le contrat n'est pas nul en cas de non-respect de ces obligations. (§§ 312f, 312d I BGB en lien avec l'article 246a EGBG).

Concernant la prestation de service :

- Les caractéristiques essentielles du service
- Le prix du service ou l'estimation du prix si ce dernier ne peut être fixé à l'avance. Une mention doit être faite, que des frais supplémentaires pourraient intervenir.
- En l'absence d'exécution immédiate, la date ou le délai dans lequel il s'engage à exécuter le service
- Informations relatives aux garanties légales, à l'existence et aux modalités de mise en œuvre des garanties et aux autres conditions contractuelles

Concernant l'artisan :

- Les informations relatives à son identité, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques et à ses activités

Concernant la faculté de rétractation :

- La faculté de rétractation ainsi que

En droit français

■ L'information sur l'obligation du consommateur de payer des frais lorsque celui-ci exerce son droit de rétractation dont il a demandé expressément l'exécution avant la fin du délai de rétractation

Sanction administrative en cas de non-respect des informations pré-contractuelles :

Le non-respect de communication de ces informations est passible d'une amende de 3000€ maximum, article L 121-22 Code de la consommation.

Sanction civile :

L'absence de ces informations dans le contrat entraîne la nullité de ce dernier, article L 121-18-1 Code de la consommation.

Sanction pénale :

Le démarcheur encourt une peine d'emprisonnement de deux ans et une amende de 150 000€, article L 121-23 Code de la consommation.

En droit allemand

les conditions d'exercice et les délais de cette rétractation. A défaut de cette information, le délai de rétractation sera prolongé de 12 mois à compter de l'expiration du délai de rétractation initial (§ 356 III BGB).

■ L'information sur l'obligation du consommateur de payer des frais lorsque celui-ci exerce son droit de rétractation dont il a demandé expressément l'exécution avant la fin du délai de rétractation.

(§ 357 VIII BGB en lien avec l'article 246 § 1 II S.1 Nr. 3 EGBGB)

Sanction :

D'éventuels avertissements, droit à des dommages et intérêts, aucune obligation de payer les sommes non mentionnées. Le contrat n'est pas nul.

Qu'en est-il des acomptes ?

Le professionnel ne peut recevoir aucun paiement ou aucune contrepartie avant l'expiration d'un délai de sept jours à compter de la conclusion du contrat, article L 121-18-2 Code de la consommation.

Exception : Les travaux de réparation et d'entretien réalisés uniquement dans une situation d'urgence au domicile du consommateur et à sa demande.

En ce qui concerne la prestation d'urgence, vous ne pourrez donc pas vous

Le paiement est exigible dès réception de l'ouvrage. Un paiement partiel et/ou un acompte est possible à hauteur des travaux déjà réalisés (§§ 641 I, 632a BGB)

En droit français

En droit allemand

rétracter.

Attention : dans la pratique, le professionnel demande souvent de signer un chèque daté postérieurement à l'expiration du délai de réflexion. Or cela est strictement interdit par la loi, ce que vient rappeler la jurisprudence (Cour d'appel de Rennes du 13/06/2008 n° 07-06.016). En cas de remise d'un chèque, possibilité d'y faire opposition (Cour d'appel de Paris 24/05/2002 n° 2002/1012).

Que faire si l'artisan a commencé les travaux avant la fin de votre délai de réflexion ?

L'artisan ne peut pas commencer les travaux avant l'expiration du délai de réflexion, sauf accord express du consommateur recueilli sur papier ou support durable (Article L 121-21-5 Code de la consommation).

Aucun délai de réflexion.

Sanction civile :

L'article L 121-22-1 du Code de consommation prévoit une amende d'un montant maximal de 15 000€.

Quel recours ?

- Possibilité de se retourner contre le démarcheur, mais aussi (et surtout) contre l'entreprise.
- Saisir le **Centre Européen des Consommateurs France**
- Alerter la DGCCRF qui est un service habilité à constater et à poursuivre les infractions relatives au démarchage à domicile.

- Possibilité de se retourner contre le démarcheur, mais aussi (et surtout) contre l'entreprise.
- Saisir le Centre Européen des Consommateurs France

En droit français

En droit allemand

Dans quelles situations les règles sur le démarchage à domicile ne s'appliquent pas ?

Les règles du démarchage à domicile ne s'appliquent pas pour les contrats listés à l'article L 121-16-1 I du Code de la consommation.

Attention :

en droit français, les règles du démarchage à domicile s'appliquent même lorsque la visite du professionnel intervient sur demande du client.

Les règles du démarchage à domicile ne s'appliquent pas pour les contrats listés à § 312g II BGB).

Règle particulière pour les réparations: Si le consommateur a pris contact avec un professionnel en lui demandant de venir à son domicile pour des travaux de réparations ou d'entretien urgents, il n'a pas de droit de rétractation. (§ 312g II S.1 Nr. 11 BGB.

L'obligation d'information est moins contraignante en présence de ces contrats s'ils sont immédiatement exécutés et sont inférieurs à 200€.

DEVIS

Devis obligatoire ou facultatif ?

En principe, le devis est facultatif sauf dans deux cas de figure :

- L'artisan doit fournir un devis suffisamment détaillé à la demande du consommateur lorsque le prix ne peut pas être déterminé à l'avance.
- Les professionnels sont tenus d'établir automatiquement un devis détaillé si le montant de leur prestation est supérieur à 150€, même en cas d'urgence. (article 3 de l'arrêté du 2 mars 1990).
- Pour les prestations entre 25 et 150€ TTC, vous pouvez exiger une

Le devis n'est pas obligatoire, cependant le professionnel est obligé de fournir certaines informations précontractuelles et de confirmer la conclusion du contrat par écrit (cf ci-dessus).

Quelle est la valeur du devis signé avec le démarcheur ?

A partir du moment où un devis est accepté et signé par le consommateur et le professionnel, il a la même valeur qu'un contrat.

Le devis n'a aucune valeur contraignante et est donné plutôt à titre indicatif. Le consommateur peut toujours le demander.

Comment lire un devis ?

En droit français

Les mentions à vérifier :

Le devis doit être établi de façon détaillé.

Le descriptif doit contenir :

- la date de rédaction du devis,
- le nom et l'adresse de l'entreprise,
- le nom du client et le lieu d'exécution des travaux,
- le décompte détaillé en quantité, en prix de chaque prestation et produits nécessaires aux travaux (dénomination, prix unitaire, désignation, taux horaire de la main d'œuvre, mètre linéaire ou mètre carré, quantité prévue),
- le cas échéant, les frais de déplacement,
- la somme globale à payer HT et TTC en indiquant le taux de la TVA,
- la durée de validité de l'offre,
- l'indication du caractère payant ou gratuit du devis.

Les artisans, pour lesquels une assurance professionnelle est obligatoire, doivent obligatoirement mentionner sur leurs devis l'assurance souscrite au titre de leur activité, les coordonnées de l'assureur ou du garant, la couverture géographique du contrat ou de la garantie.

L'acceptation du devis

Le devis doit être établi en double exemplaire et comporter l'indication manuscrite du client : «Devis reçu avant exécution des travaux, bon pour exécution». Le devis n'engage le client qu'à partir du moment où celui-ci aura exprimé sa volonté de faire

En droit allemand

Il faut distinguer :

- Une estimation simple et non contraignante
- du prix garanti : la mention « Festpreis » doit alors figurer sur le document.

Une estimation simple ne fait pas partie du contrat ; elle permet seulement de se faire une idée du prix. (voir la question suivante sur le dépassement du devis, lorsque les coûts de réparation sont supérieurs de 10 à 20 % environ par rapport à la somme prévue)

A noter : le devis ne contient aucune mention obligatoire.

Le devis n'est pas obligatoire mais le consommateur a le droit d'en demander l'établissement.

Le devis est en principe gratuit, il peut être payant si le garagiste et le client en conviennent.

Le prix garanti fait partie intégrante du contrat et lie les parties. Le garagiste n'a pas le droit de dépasser son montant.

Pour plus d'informations sur les différents types de contrats, consultez notre brochure « Faire appel à des artisans allemands »

	En droit français	En droit allemand
	exécuter les travaux en datant et en signant le contrat de sa propre main.	
Que se passe-t-il en cas de dépassement du devis ?	<p>Si le prix devait augmenter, en raison de travaux supplémentaires que l'artisan juge bon d'effectuer, il devra demander votre accord.</p> <p>S'il ne l'a pas fait, c'est le montant figurant sur le devis initial qui doit être réglé. L'artisan ne peut pas vous réclamer un dépassement par rapport au prix prévu dans le devis.</p>	<p>Si les coûts de réparation s'avèrent être supérieurs de 10 à 20% par rapport à la somme prévue, l'artisan est tenu d'en informer le consommateur sans délai (§ 650, II BGB).</p> <p>Le client peut alors décider d'approuver le dépassement des coûts, ou bien de résilier le contrat et rembourser l'artisan des travaux effectués (§§ 650, I et 645, I BGB).</p> <p>Si l'artisan avertit tardivement le consommateur du dépassement, le consommateur pourra demander des dommages et intérêts (§ 280, I BGB).</p>
Que faudrait-il entendre par délai de réflexion et délai de rétractation ?	<p>Le terme « délai de réflexion » peut recouvrir deux notions : Si vous vous rétractez ou renoncez à un contrat, il s'agit alors d'un « délai de rétractation ». Si vous devez prendre partie ou bien signer pendant ce délai, il s'agit d'un « délai d'acceptation ».</p>	
Quel est votre délai de rétractation ?	<p>Article L121-21 et suivants du Code de consommation : le consommateur dispose d'un délai de 14 jours à compter de la date de signature du devis ou du contrat pour exercer son droit de rétractation. Il n'a pas à justifier sa décision.</p>	<p>Le délai de rétractation est de 14 jours. Ce délai court à compter de l'information donnée au consommateur quant à son droit de rétractation (§ 356 III S. 1 BGB). Le droit de rétractation expire lorsque la prestation de service a été effectuée à la demande préalable et expresse du consommateur, que ce dernier a été informé de la perte de ce droit et qu'il confirme en avoir été informé (§365 IV BGB).</p>

**Par quel
moyen
pouvez-
vous vous
rétracter?**

En droit français

Un formulaire de rétractation peut avoir été annexé au contrat. S'il n'y a pas de formulaire, le professionnel peut également permettre au consommateur de remplir et de transmettre en ligne, sur son site internet, le formulaire ou la déclaration de rétractation. Le consommateur peut à priori également envoyer une lettre recommandée avec accusé de réception.

En droit allemand

La déclaration de rétractation doit être faite de manière expresse. Le consommateur peut exprimer sa volonté de vive voix au professionnel, mais un écrit est préférable pour souci de preuves.

Comme vous l'avez vu, un formulaire détachable est obligatoire en France pour vous permettre de vous rétracter. Un artisan étranger doit alors vous le procurer au moment de la conclusion du contrat. Voici un modèle type :

Au dos : adresse exacte et complète à laquelle il doit être envoyé
Au verso :

Annulation de commande

Art. L. 121-23 à L. 121-26 du Code de la consommation,

Conditions :

- Compléter et signer ce formulaire.
- L'envoyer par lettre recommandée avec accusé de réception.
- Utiliser l'adresse figurant au dos.
- L'expédier au plus tard le septième jour à partir du jour de la commande ou, si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, le premier jour ouvrable suivant.

Je soussigné déclare annuler la commande ci-après :

- Nature du bien ou du service commandé :
- Date de la commande :
- Nom du client :
- Adresse du client :

Signature du client