

# Décrets, arrêtés, circulaires

## TEXTES GÉNÉRAUX

### MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DE L'INDUSTRIE ET DE L'EMPLOI

#### Arrêté du 27 avril 2010 relatif à la publicité des prix des prestations de déménagement

NOR : ECEC1006395A

Le secrétaire d'Etat chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services et de la consommation,

Vu le code de la consommation, notamment ses articles L. 113-3 et L. 121-95 ;

Vu l'arrêté du 9 novembre 1999 relatif aux documents de transport ou de location devant se trouver à bord des véhicules de transport routier de marchandises, notamment le c du III de son article 6 relatif au bulletin de livraison et à la mention des réserves ;

Le Conseil national de la consommation consulté,

Arrête :

**Art. 1<sup>er</sup>.** – Avant la conclusion de tout contrat de déménagement, les entreprises sont tenues de remettre gratuitement au client un devis. Ce devis est accompagné des conditions générales du contrat de déménagement. Les mentions suivantes doivent figurer sur l'un ou l'autre de ces deux documents :

- les références de l'entreprise ;
- le nom et l'adresse du client ;
- la période ou date d'exécution prévue pour le déménagement ;
- le lieu de chargement, le lieu de livraison et la distance aller ;
- la date d'établissement du devis ;
- l'indication du volume du mobilier ;
- le type de voyage (organisé ou spécial) ;
- la définition exacte de la prestation choisie (emballage par l'entreprise ou le client...);
- la procédure suivant laquelle le client peut émettre des réserves en application de l'article 3 du présent arrêté ;
- l'indication précise des modalités de paiement ;
- la responsabilité de l'entreprise et les modalités de sa mise en jeu, y compris, le cas échéant, les procédures arbitrales ;
- le montant HT et TTC du déménagement et la mention que ce prix est définitif et que le déménageur ne peut facturer des frais supplémentaires, sauf modification expresse des termes du devis.

**Art. 2.** – Sauf pour les voyages organisés, les dates limites des opérations de chargement et de déchargement doivent figurer sur la lettre de voiture communiquée au client avant le déménagement.

**Art. 3.** – 1. En application des dispositions du dernier alinéa de l'article L. 121-95 du code de la consommation destinées à permettre au consommateur d'émettre des réserves sur l'état du mobilier réceptionné ou son caractère incomplet à la suite d'un déménagement, le professionnel lui remet l'exemplaire de la lettre de voiture qui constitue le bulletin de livraison prévu au c du III de l'article 6 de l'arrêté du 9 novembre 1999 susvisé. Ce document est remis au consommateur par le professionnel à la réception du mobilier.

2. L'exemplaire de la lettre de voiture qui constitue le bulletin de livraison permet au consommateur de préciser soit qu'il a reçu son mobilier au complet et sans réserve, soit qu'il émet des réserves. A cette fin, il comporte une rubrique permettant au consommateur d'indiquer par écrit quelles sont ses réserves.

3. Le bulletin de livraison doit mentionner clairement que le consommateur dispose d'un délai de dix jours calendaires à compter de la réception des biens pour émettre par lettre recommandée une protestation motivée sur l'état du mobilier réceptionné ou son caractère incomplet, en application de l'article L. 121-95 du code de la consommation, si les réserves émises à la réception du mobilier ne sont pas acceptées par le professionnel. Le bulletin de livraison doit aussi mentionner clairement que le consommateur peut émettre une protestation motivée pendant le délai de dix jours calendaires à compter de la réception des biens, même s'il n'a pas émis de réserves à la livraison.

**Art. 4.** – Une note doit être délivrée au client. Si son montant est différent de celui du devis accepté par le client, elle doit porter mention précise et explicite des justifications de cette différence.

**Art. 5.** – Les tarifs des prestations de déménagement doivent être affichées dans les entreprises et préciser notamment :

- le prix de la main-d'œuvre ;
- le prix de la traction par tranche de volume avec un terme fixe et un terme kilométrique ;
- le prix des fournitures perdues ;
- le prix de la location de petit matériel.

**Art. 6.** – Les tarifs des prestations de garde-meubles doivent faire l'objet d'un affichage dans les entreprises exerçant cette activité.

**Art. 7.** – L'arrêté du 3 novembre 1986 entérinant l'accord de régulation n° 86-23 relatif aux opérations de déménagement et de garde-meubles est abrogé.

**Art. 8.** – Le présent arrêté sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait à Paris, le 27 avril 2010.

HERVÉ NOVELLI