

## LA REMISE D'UN DEVIS AVANT UNE PRESTATION DE COIFFURE ?

Avant la réalisation d'une prestation de service, un consommateur doit être informé du prix de la prestation, sans être obligé de le demander.

Cette obligation d'information permet au consommateur de s'engager en connaissance de cause.

Dans la plupart des cas, les dispositions impératives relatives à l'affichage des prix dans les salons de coiffure suffisent pour que les clients soient informés du prix des prestations et permettent par conséquent au professionnel coiffeur d'être dans la conformité vis-à-vis de son obligation précontractuelle d'information.

En conséquence, **la remise systématique d'un devis avant la réalisation d'une prestation de coiffure n'est pas obligatoire.**

Cependant, **dans certains cas plus spécifiques en rapport avec la réalisation de prestations coiffure pour lesquelles un prix ne peut pas être déterminé à l'avance, c'est-à-dire des prestations complexes et personnalisées dont la technique est très spécifique, la délivrance d'un devis est fortement conseillée et devient obligatoire dès lors que le client en fait la demande expresse.**

Il s'agit d'une mesure prévue par l'une des dispositions de la loi n°2014-344 du 17 mars 2014 visant à renforcer la protection du consommateur dans de nombreux domaines du droit de la consommation.

### [La remise systématique d'un devis est-elle obligatoire avant la réalisation d'une prestation de coiffure ?](#)

Non, la délivrance systématique d'un devis avant la réalisation d'une prestation de coiffure n'est pas obligatoire dans la mesure où l'affichage obligatoire des prix, à l'égard du consommateur, prévue par l'arrêté du 27 mars 1987 relatif à la publicité des tarifs de coiffure reste suffisante.

A cet effet, les chefs d'entreprise des salons de coiffure sont tenus d'afficher :

- **En vitrine** de manière visible et lisible de l'extérieur de l'établissement :
  - Dans les salons pour femmes OU pour hommes : un tarif comportant au moins dix prix T.T.C. des prestations les plus courantes.
  - Dans les salons mixtes pour femmes ET pour hommes : au moins vingt prix T.T.C., dont dix pour hommes et dix pour dames.

Les forfaits, regroupant au moins deux prestations, figurant sur ce tarif, doivent faire apparaître le détail des prestations qui les composent.

Le tableau d'affichage des prix, composé d'au moins dix prix T.T.C pour les salons pour femmes OU pour hommes et de vingt prix T.T.C pour les salons mixtes, doit avoir une mention spécifique concernant la possibilité pour la clientèle de consulter la carte des prestations de service.

- **A la caisse** : de manière lisible et visible par la clientèle :
  - Dans les salons pour femmes OU pour hommes : un tarif comportant au moins dix prix T.T.C. des prestations les plus courantes.
  - Dans les salons mixtes pour femmes ET pour hommes : au moins vingt prix T.T.C., dont dix pour hommes et dix pour dames.

Les forfaits, regroupant au moins deux prestations, figurant sur ce tarif, doivent faire apparaître le détail des prestations qui les composent.

Le tableau d'affichage des prix, composé d'au moins dix prix T.T.C pour les salons pour femmes OU pour hommes et de vingt prix T.T.C pour les salons mixtes, doit avoir une mention spécifique concernant la possibilité pour la clientèle de consulter la carte des prestations de service.

C'est-à-dire qu'au-delà de l'affichage des tarifs mentionnés ci-dessus, la mise à disposition d'une carte comportant la liste complète des prix T.T.C. de l'ensemble des services offerts dans l'établissement est impérative.

D'ailleurs, des exemplaires de cette carte devront pouvoir être mis à la disposition de la clientèle dans un salon de coiffure.

### A-t-il des situations où la délivrance d'un devis est obligatoire ?

Oui, la délivrance d'un devis suffisamment détaillé est obligatoire dans certains cas spécifiques en rapport avec la réalisation de prestations de coiffure pour lesquelles un prix ne peut pas être déterminé à l'avance dès lors que le client en fait la demande expresse.

C'est notamment le cas des prestations de coiffure complexes et personnalisées dont la technique est très spécifique.

**Quand bien même le client ne ferait pas une demande expresse de devis, la délivrance de celui-ci par le professionnel coiffeur semble fortement indispensable au titre de l'obligation précontractuelle à laquelle il est tenu.**

D'ailleurs, en cas de litige il revient au professionnel coiffeur de prouver qu'il a respecté son obligation précontractuelle d'information concernant le prix de la prestation effectuée.

**Le seul moyen pour le professionnel de prouver qu'il a respecté son obligation précontractuelle d'information concernant le prix d'une prestation complexe et personnalisée c'est de mettre à disposition du client un devis détaillé afin que ce dernier sache à quoi s'attendre du point de vue du prix à payer.**

### Que se passe-t-il si un devis préalable n'est pas remis à un client souhaitant effectuer une prestation de coiffure dont le prix ne peut pas être fixé à l'avance ?

Sans la rédaction d'un devis le professionnel n'aura aucun moyen de prouver qu'il a respecté son obligation d'information précontractuelle concernant le prix de la prestation de coiffure qu'il aura effectué.

Auquel cas, en cas de litige il encourt des amendes administratives du fait du défaut de l'information précontractuelle concernant le prix de la prestation spécifique.

Le montant de l'amende administrative peut atteindre 15000 euros pour les personnes morales.

### Quel serait le contenu du devis ?

Le devis doit mentionner les coordonnées des parties ainsi que les dispositions spécifiques à la prestation envisagée tel que le décompte détaillé de chaque prestation, en quantité et prix unitaire.

Il doit également comporter toutes les précisions nécessaires quant aux frais de déplacement (s'il y en a) et à la durée de validité de l'offre.

S'il est payant, cette indication doit être indiquée de manière précise.

Enfin, **il doit être daté et signé par le professionnel et par le client.**

### Le devis peut-il être payant ?

Le devis en principe est gratuit, mais rien n'interdit à un professionnel de proposer des devis à caractère payant notamment en cas de déplacement et/ou d'études approfondies de la situation.

Dans ce cas, le professionnel doit informer la clientèle du prix à payer pour l'établissement du devis.

Lorsque le devis est payant, le professionnel pourra proposer de déduire le montant du devis de la prestation éventuellement fournie par la suite.

### Le devis engage-t-il les parties ?

Le devis en tant qu'estimation par le professionnel de la prestation envisagée est juridiquement une offre de contrat, et, à ce titre, il engage fermement le professionnel de manière très précise quant à l'étendue de la prestation de coiffure et à son coût.

Le devis n'engagera le client qu'à partir du moment où il aura exprimé sa volonté de réaliser la prestation de coiffure, c'est-à-dire à partir du moment où il aura signé le devis.

Cette signature sera considérée comme une expression de sa volonté.

### TEXTES DE LOI ET REFERENCES

- Loi n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation ;
- Décret n°2016-884 du 29 juin 2016 ;
- Article R111-3 du Code de la consommation ;
- Article L111-1 du Code de la consommation.