



## desaccord sur facture depannage a domicile

Par **Mariage**, le **22/10/2010** à **12:31**

Bonjour,

En janvier 2010 mon climatiseur réversible tombe en panne. j'appelle le dépanneur qui est intervenu en janvier 2009. Il m'annonce un prix de pièce (condensateur) d'environ 50€ et du déplacement forfaitaire de 80€, le temps de main d'oeuvre pour un changement de condensateur est d'environ 1/2 heure pour lui. Je lui donne mon accord téléphonique . J'obtiens enfin un rdv le 5 février 2010 avec son technicien qui doit se trouver dans mon secteur. Il n'a pas le condensateur de la puissance nécessaire. Il opère donc un montage de 3 condensateurs.

Ce technicien n'a pas de fiche d'intervention sur lui donc je n'ai signé aucun devis ni aucune fiche d'intervention.

Fin février je reçois la facture : 355,69€. En fonction des prix annoncés je m'attendais à une facture d'environ 150 à 200 €.

Je téléphone plusieurs fois au dépanneur impossible de l'obtenir. Je fais part de mes doléances à sa secrétaire et lui demande de me faire rappeler par son patron. Après 2 relances auxquelles j'ai répondu téléphoniquement à la secrétaire que je contestais sa facture et que j'attendais toujours l'appel téléphonique de son patron, je reçois une relance avec LRAR de mise en demeure de payer avant mise au contentieux.

Cet artisan me facture les pièces 46,65 € Ht correct

Le forfait déplacement correspond 72€ Ht correct

Main d'oeuvre 2h45 à 65€ Ht soit 178.75€

Joint à la facture une fiche d'intervention non datée et non signée qui explique le nombre d'heures stipulée sur la facture soit :

1h15 main d'oeuvre

1h30 heures de route du technicien.

Je conteste les 1h15 de main d'oeuvre le technicien est resté 3/4h en ma présence et les 1h30 de route car j'ai déjà payé le forfait.

En reprenant ma facture du janvier 2009 je me suis aperçue que le procédé était le même :

même temps d'intervention et même temps de route soit 2h45. Sur cette ancienne facture payée je ne conteste pas les 1h15 d'intervention mais seulement les heures de route en plus du même forfait de 72€.

Comment puis-je contester et surtout que suis-je obligée de payer ?

En janvier 2009 je n'avais pas compris le mode de calcul de la main d'oeuvre. C'est le montant de la facture qui m'a fait rechercher les raisons. 355,69€ pour une pièce de 55€ je trouve cela abusif. Suis-je dans mon droit ? Merci de votre réponse si possible.

Par **Domil**, le **22/10/2010** à **13:16**

Vous avez signé un devis ?

Par **Mariage**, le **22/10/2010** à **14:13**

Comme signalé dans le précédent message je n'ai signé aucun devis pour aucune des 2 interventions, ni fiche d'intervention.

Merci de votre réponse

Par **Domil**, le **22/10/2010** à **14:35**

Vous pouvez donc contester.

L'Arrêté du 2 mars 1990

(<http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000158562>), stipule que le devis est obligatoire pour tout travaux dépassant 150 euros. En l'absence de devis signé, le montant se conteste

Vous envoyez donc une LRAR contestant le montant de la facture :

- que le temps de travail n'a été qu'une demi-heure à 65 euros HT, ça fait donc 32.50 euros
- que comme il vous a été indiqué au téléphone, le déplacement comprenant évidemment le temps effectué pour le faire, est de 72 euros HT
- qu'avec la pièce à 46.55 euros HT, la facture est de 151 euros HT soit ... euros TTC (appliquez les taux de TVA comme sur la facture que vous avez reçue), que vous paierez à réception de la facture correspondante (toujours conformément à l'arrêté sus-cité, la note devant être fournie avant le paiement)

Par **Mariage**, le **22/10/2010** à **17:08**

Merci de votre réponse aussi rapide

Cordialement

Chantal Mariage