

► Le devoir d'information et de conseil du professionnel : Qu'est-ce que c'est ? Quel est son étendue ?

Conseils de la CAPEB

- Dans le cadre de n'importe quelles prestations, vous êtes soumis à un devoir d'information et de conseil vis-à-vis de votre client et ne pouvez vous en défaire.
- Attention, la simple transmission des notices d'utilisation du fabricant ne vaut pas conseil au client.
- Ménagez-vous des preuves du respect de ces obligations (exemple : confirmation par écrit des points essentiels d'une conversation avec le client comprenant l'exercice de votre devoir d'information et de conseil vis-à-vis des prestations souhaitées, inscription de réserves s'il y en a).

Textes de référence

Article L.111-1 et suivants du Code de la Consommation.
Article 1112-1 du Code Civil.
Article 1194 du Code Civil.

Pour vos questions

- Sandrine TRUNFIO
Tél. 03 87 16 24 85
sandrine@capeb57.fr
- Gautier SITTLER
Tél. 03 87 16 24 85
gautier@capeb57.fr

Service Juridique
CAPEB MOSELLE
39 avenue des deux fontaines
57061 METZ CEDEX 02

En tant que professionnel, vous avez une obligation d'information et de conseil dès lors que vous réalisez une prestation chez l'un de vos clients.

Toutefois, il n'existe pas de définition, ces notions ont une portée large.

A noter qu'aux différents stades de vos relations, vous avez un certain nombre d'obligations à respecter.

► L'obligation d'information précontractuelle

- Vous êtes soumis à une obligation d'information précontractuelle. Autrement dit, vous êtes tenu d'une obligation de renseignement avant la formation du contrat.
- Concrètement, votre client doit être mis dans des conditions optimales pour pouvoir consentir, c'est-à-dire qu'il doit recevoir une information précontractuelle sur ce sur quoi il s'engage (notamment le prix et le détail de la prestation, toutes circonstances ayant un rôle déterminant s'agissant de la décision du client...)
- Le non-respect de cette obligation fait obstacle à la conclusion du contrat puisque le client n'a pas pu donner son consentement en toute connaissance de cause (libre et éclairé).
- Cette obligation s'exerce par tous moyens pourvu que celle-ci ait été effectuée vis-à-vis de votre client potentiel.
- C'est pourquoi nous vous conseillons d'établir des devis détaillés quant à la prestation à réaliser afin d'éviter toutes contestations ultérieures et d'émettre des réserves le cas échéant.

► Le devoir d'information et de conseil

- Tout professionnel est tenu à un devoir d'information et de conseil vis-à-vis de son client et ce, durant toute la durée des travaux effectués.
- En tant qu' « homme de l'art », vous « sachant » devez aviser le maître d'ouvrage profane dès lors que vous identifiez des risques potentiels susceptibles d'engendrer un dommage pour ce dernier ou même un tiers à la prestation.
- Vous devez avertir votre client de chacun des aspects de l'opération projetée et de leurs conséquences envisageables. Avant d'engager les travaux, vous devez informer correctement le maître d'ouvrage sur la chronologie des travaux à respecter et leur faisabilité.
- Votre avis est à la fois informatif, préventif, voire curatif.

Cette obligation est **permanente** et doit toujours être gardée à l'esprit sous peine de voir votre responsabilité contractuelle susceptible d'être engagée sur ce point en cas de non-respect.

L'étendue de cette obligation est difficilement évaluable compte tenu de l'appréciation souveraine de son respect par les juges en cas de contentieux.

- De manière générale, vous devez vérifier la conformité de la commande de votre client au regard des réglementations et autorisations administratives éventuelles mais également assurer une obligation de conseil technique.
- Cela implique notamment de ne pas réaliser des travaux qui ne respecteraient pas les règles de l'art.

► Qui est concerné par cette obligation ?

- L'ensemble des intervenants sur un chantier sont concernés par le respect de cette obligation.
- En pratique, l'obligation de chacun s'apprécie au cas par cas.

► Comment doit-être exercée cette obligation ? Sur qui pèse la charge de la preuve du respect de celle-ci ?

- La forme de la délivrance de l'information et du conseil au client est importante au regard des risques qui en découlent et compte tenu de la charge de la preuve du respect de celles-ci.
- La preuve repose sur le professionnel. En effet, « *celui qui est légalement ou contractuellement tenu d'une obligation particulière d'information doit rapporter la preuve de l'exécution de cette obligation* ».
- **A ce titre et au regard des considérations précédentes, vous devez apporter la preuve du respect de ces obligations en cas de contentieux !**
- Autrement dit, vous devez donc vous ménager des preuves de l'exercice et du respect de ces obligations. Cela passera notamment par des échanges écrits avec votre client.
- Sur ce point, en cas de conversation avec votre client dans le cadre de laquelle vous délivrez une information et un conseil sur la

situation rencontrée et les risques liés à celles-ci, **veillez à retranscrire par écrit les éléments essentiels délivrés au client et lui transmettre par la voie du courriel ou courrier en lettre recommandée avec avis de réception.**

- **Attention !** La simple remise d'une notice d'un fabricant à votre client ne peut s'assimiler à un conseil prodigué et ne saurait donc vous dédouaner de toute responsabilité à cet égard.

► Que faire si le client ne souhaite pas suivre vos recommandations ?

- Il n'est pas rare que pour certaines raisons propres à votre client, ce dernier ne souhaite pas suivre vos recommandations quant à la prestation souhaitée ce qui aurait pour conséquence un éventuel risque de dommages par la suite.
- En tant que professionnel, vous êtes tenu à une obligation de résultat, si vous décidez de réaliser les travaux malgré vos réserves, ce résultat ne sera pas atteint et il existe un risque sérieux de litige en cas de contentieux. Une attestation du client pourrait atténuer votre responsabilité mais nous ne pouvons vous garantir qu'elle l'exclura totalement. En cas de contentieux, les juges apprécient souverainement les faits et preuves exposés.

► Des exemples de l'étendue de cette obligation

- L'obligation d'information et de conseil est tentaculaire et son respect est apprécié au cas par cas.
- Il a été jugé par exemple que l'entrepreneur engageait sa responsabilité dès lors qu'il y avait un :
 - Défaut de conseil sur les matériaux à mettre en œuvre ;
 - Défaut d'information du maître d'ouvrage des risques présentés par les travaux envisagés au regard de l'existant ;
 - Défaut de conseil portant sur les prestations réalisées par le maître de l'ouvrage lui-même ...;
- Cette liste est donnée à titre d'exemple et est non limitative !
- Nous vous rappelons que vous êtes également tenu à d'autres obligations telles que d'apprécier des supports, respecter les DTU, aboutir au résultat souhaité...)

Annexe 1 : Modèle d'attestation d'avis donné

NDLR : Ce document atteste que le client a été dûment informé et que l'entreprise a satisfait à son devoir de conseil, mais il ne décharge pas l'entreprise de ses autres obligations légales de responsabilité (A imprimer sur papier à en-tête de l'entreprise).

Attestation de reconnaissance d'avis donné

Je soussigné Monsieur/Madame (nom/prénom du client), reconnais avoir reçu, de la part de Monsieur (nom du chef d'entreprise), agissant en qualité de représentant de l'entreprise (nom de l'entreprise), domiciliée à (adresse de l'entreprise),....., ayant tous pouvoirs à l'effet de la présente, les informations suivantes : (décrire).....

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Ces informations reçues, je persiste dans ma demande de :
.....
.....
.....
.....
.....

..... malgré l'avis contraire reçu de la part de l'entreprise (nom de l'entreprise) et reconnais que celle-ci a satisfait à son devoir de conseil.

Fait à Le.....

« Lu et approuvé »
Le maître de l'ouvrage :

L'entreprise :