

# Déménagements : vos droits

Avant de prendre les services d'un déménageur, il faut s'assurer que celui-ci soit **adhérent à la chambre syndicale des entreprises de déménagement et garde meubles de France et/ou certifié afnor (NF services)**. Ainsi, la personne s'assure de signer un contrat exempt de clause abusive (exemple : clause prévoyant la sous-traitance par une tierce entreprise sans l'accord préalable du client) et en cas de litige elle pourra faire appel à ces organismes afin qu'ils interviennent amiablement auprès de la société.

Il est également bon de savoir si l'on peut bénéficier de la **prime de déménagement** allouée par la Caisse d'Allocations familiales même si celles-ci est accordée sous de strictes conditions.

Quant à **la date de déménagement**, s'il est possible de choisir celle-ci hors période scolaire, cela permet de pouvoir profiter de prix préférentiels, car très concurrentiels. De plus cela évitera que la main d'œuvre employée soit intérimaire et donc moins ou peu expérimentée et qualifiée.

Il existe **différentes formules de déménagement** avec généralement trois niveaux de services. Certaines sociétés ont créé des formules plus sophistiquées incluant par exemple le nettoyage. Dans ce cas, il faut s'assurer de ce que contient exactement ces services. En effet, nous avons pu connaître des litiges portant sur l'étendue du terme « nettoyage complet ».

Il faut savoir que, sauf accord contraire, la dépose des lustres et moquettes, et d'une façon générale ce qui relèvent d'autres corps de métier ainsi que le bridage des appareils électroménagers ne sont pas pris en charge par les entreprises de déménagement, et ce quelque soit la formule souscrite.

Il est impératif que la personne souhaitant déménager, fasse établir plusieurs **devis** (qui est de surcroît **obligatoire et gratuit** en la matière) car les **prix** peuvent varier du simple au double et que l'étendue des formules soit clairement précisée. Le devis doit être fait au domicile du client et comporter, les **conditions générales et particulières du contrat** passé. En cas de **clause imprécise**, le droit établit que le doute profite au consommateur, mais il vaut mieux se mettre d'accord sur les termes contractuels au préalable, afin d'éviter tout contentieux.

Ce devis permettra également de connaître le prix exact de la formule choisie en fonction du cubage des meubles, des difficultés de manutention ... qui peuvent alourdir considérablement la facture, en plus des prix affichés dans les locaux de l'entreprise ou sur son site (prix de la main d'œuvre, pris de traction par kilomètre et par tranche de volume, prix des fournitures utilisée et matériels loués).

Le déménageur ne pourra ainsi vous facturer un supplément de prix ; il se doit en tant que professionnel d'évaluer correctement le volume des biens à déménager ainsi que les difficultés d'accès. Tout comme il devra assumer les manques à gagner dus aux intempéries (non considérées comme relevant de la force majeure car prévisibles eu égard à la saison ...) ou accident. Vous devez évidemment, et ce afin de ne pas être considéré comme responsable, avoir donné les bonnes informations concernant notamment les accès au nouveau logement.

Le contrat doit également mentionner les **modalités de paiement**. Les Tribunaux ont condamné un déménageur ayant demandé le versement du solde lors du déchargement à indemniser son client des frais occasionnés par le retard, suite au refus de celui-ci de payer (hôtel, restaurant, achat de linge de rechange...). Le solde ne peut être réclamé qu'à la livraison, qui n'est considérée comme effectuée qu'à la signature du bon de livraison.

Il est à préciser que, dès lors que le devis et les conditions générales sont signés, le consommateur est engagé. **Il ne peut se rétracter sauf si le contrat est passé au domicile de celui-ci ou par le biais d'un crédit** (délai de rétractation de 7 jours).

Mais la précaution la plus importante, lors de la signature du contrat (ou devis) est celle **d'indiquer la valeur exacte de vos meubles sur la « Déclaration de valeur »**. Il s'agit d'un formulaire que le client est invité à compléter au moment du devis sur lequel est mentionné la liste et valeur de chaque meuble et objet. En règle générale, la valeur maximale est de 800 euros. Si certains objets ou meubles sont d'une valeur supérieure il faudra l'indiquer et se garder la preuve en cas de contestation (facture ou estimation). Il est donc inutile de surestimer les biens.

Quant à la souscription d'une **assurance complémentaire** dite assurance dommage: celle-ci peut être utile si elle vous garantit d'avantage que le droit ne le fait en matière de litige avec un déménageur. Il faut donc qu'elle vous garantisse alors même que la responsabilité du déménageur serait écartée, ou au-delà des limitations contractuelles, ou même si les délais de protestation seraient dépassés, etc....Le cas échéant, une assurance protection juridique est suffisante (celle-ci intervient en cas de litige à l'encontre du déménageur à l'amiable et judiciairement si besoin)

Le déménageur est présumé responsable en cas de dégradations, retard ou perte. C'est-à-dire **qu'à défaut de prouver son exonération de responsabilité (cas de force majeure, faute du client, biens viciés) le déménageur est responsable de plein droit et se doit d'indemniser son client**. Cependant, **les pertes et avaries doivent être obligatoirement portées sur le bulletin de livraison** (document remis lors de la livraison) de façon la plus détaillée possible (listes des biens et dégradations). C'est pourquoi il est recommandé lors du déménagement qu'une personne soit présente pour ouvrir les cartons et vérifier l'état des biens au fur et à mesure de leur dépose dans le nouveau logement. Il ne s'agit pas de déballer l'ensemble des objets mais seulement d'en vérifier l'état. Cette précaution paraît fastidieuse mais en cas de mauvaise découverte après le départ de l'entreprise, il sera plus difficile de faire valoir ses droits, même en cas d'envoi d'un courrier recommandé dans les plus brefs délais. En effet dans ce cas, c'est au client de faire la preuve que le déménageur est à l'origine des dégradations et non plus l'inverse. Il est important de signaler également que la mention « sous réserve de déballage n'a aucune valeur légale selon les Tribunaux et n'emporte aucune garantie pour le client. Aux réserves émises sur le bulletin de livraison, il faudra ajouter l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé réception dans le délai prévu au contrat (délai de protestation). Cependant le déménageur ne peut refuser de vous indemniser si ce délai est dépassé.

En effet, la plus haute cour de justice a précisé que ce délai concernait les contrats de transport (et non ceux de déménagement) et ne pouvait donc légalement être opposé à un consommateur.

La société de déménagement ne peut non plus, vous opposer l'état de fragilité ou l'absence d'emballage d'un bien qui ne sont pas des motifs d'exonération. Seul un défaut interne du bien ou objet peut l'exonérer. A défaut, il est présumé avoir accepté de transporter celui-ci en l'état et en accepter ainsi les conséquences.

**Concernant le montant de l'indemnisation en cas d'avaries perte ou dégradations des biens transportés**, le consommateur est indemnisé sur la base de la valeur de remplacement du bien auquel s'applique un coefficient de vétusté, plafonnée au montant fixé sur la Déclaration de valeur. Il est strictement abusif de la part du déménageur d'appliquer une « règle de proportionnalité »

La souscription d'une assurance est donc utile en cas de désordres ou retard causé par des conditions atmosphériques difficiles telles que le gel, la neige ou la tempête qui peuvent relever de la force majeure dès lors qu'elles sont exceptionnelles au moment de l'année et à l'endroit où elles ont été subies, mais également en cas de vol commis avec violence et malgré les mesures de surveillance prises par le déménageur (qui est également considéré comme un cas de force majeure exonérant le déménageur de sa responsabilité).

Elle est également, très intéressante lorsqu'elle vous garantit, non pas la valeur de remplacement mais la valeur d'achat, ou la valeur vénale des biens lorsqu'il s'agit de meubles anciens. Cependant, dans ces cas d'espèce nous avons pu traiter de litiges portant sur la contestation par l'assuré des expertises et contre expertises faites par l'assureur du déménageur et son propre assureur, afin de déterminer le prix exact des meubles anciens. Il est à noter que les experts en matière d'art et antiquité sont rares et les procédures sont donc très longues.

Quant à **l'indemnisation en cas de retard de livraison** : Là encore le déménageur est présumé responsable et l'indemnisation octroyée doit compenser le préjudice subi par celui-ci et donc couvrir les frais engagés en raison de ce retard, dès lors qu'ils sont normalement prévisibles.

Malgré votre courrier recommandé et vos arguments, l'entreprise de déménagement ne donne pas droit à votre demande d'indemnisation. Vous pouvez alors saisir la Chambre syndicale ou l'organisme de certification, si cela est possible, afin que ces organismes prennent contact avec votre déménageur. Si le litige persiste ou l'entreprise n'est pas adhérente à la Chambre syndicales des déménageurs, ni certifié par l'AFNOR, vous pouvez faire appel à votre assureur protection juridique ou à défaut à une association de défense des consommateurs. Si aucune solution amiable n'est trouvée, vous devrez saisir le Tribunal d'Instance du lieu de livraison du mobilier. Si le litige porte sur une somme inférieure à 4000 euros (frais réels et dommages et intérêts) vous pourrez saisir le juge de Proximité par simple déclaration au greffe. Si le litige est compris entre 4000 et 10000 euros, votre action se fera auprès du juge d'Instance. Dans les deux cas, la constitution d'un avocat n'est pas obligatoire. En revanche si le montant du litige est supérieur à 10000 euros la représentation par un avocat est obligatoire et les actes de procédure plus onéreux, cependant l'enjeu est certainement valable.