



Union Fédérale des Consommateurs - Que Choisir  
4 Place Coimbra, Avenue de Pérouse  
13090 Aix-en-Provence  
[www.ufc-aix.com](http://www.ufc-aix.com) – [aixenprovence@ufc-quechoisir.org](mailto:aixenprovence@ufc-quechoisir.org)

Tél. : 04 42 93 74 57 - Fax : 04 42 27 73 92

# LE DEMENAGEMENT

Décembre 2007

Les déménageurs ont considérablement amélioré la qualité de leurs prestations ces dernières années, cependant les incidents ne sont pas rares et il est indispensable de prendre ses précautions tout en restant attentif tout au long de l'opération de déménagement.

## COMMENT CHOISIR SON DEMENAGEUR ?

Si vous n'avez pas moyen de bénéficier du « bouche-à-oreille », sachez qu'il existe la **Chambre Syndicale du Déménagement** qui regroupe les seules entreprises qui ont fait preuve de leurs capacités au terme d'une période probatoire.

Certaines sociétés peuvent également être certifiées par l'Afnor, elles portent le logo NF Service attestant de leur respect des normes de service, lequel est régulièrement contrôlé.

Notez enfin que le plus souvent les sociétés membres des réseaux (ex : Déméco, Déménageurs Bretons, etc) sont des entreprises franchisées auxquelles aucun prix n'est imposé, il n'est par conséquent pas inutile de les mettre en concurrence.

## COMMENT COMPARER LES DEVIS ?

**Pour faire votre choix parmi les entreprises que vous aurez sélectionnées, il est indispensable de leur demander à chacune un devis. En effet, l'affichage obligatoire des prix dans les locaux de l'entreprise n'est pas suffisant pour vous permettre de comparer, car le prix final dépendra :**

- du volume du mobilier (pour cela il est indispensable que le professionnel se déplace pour évaluer le volume à déménager, refusez tout devis par téléphone),
- du niveau de prestation demandé (l'entreprise se charge uniquement du chargement, transport et déchargement, procède également à l'emballage et au déballage du fragile, ou se charge de tout) et du type de voyage (groupé ou spécial),
- de la destination (nombre de kms, durée du trajet),
- des difficultés de manutention au départ comme à l'arrivée (nombre d'étages sans ascenseur, nécessité de faire passer certains meubles par la fenêtre). Par exemple, vérifiez que le camion pourra atteindre le lieu de destination car certains centre-ville, comme Aix-

camionnette de moindre volume dans laquelle doit être transféré le déménagement à l'extérieur de la ville.

## - QUELS SONT LES DOCUMENTS QUE LE DEMENAGEUR DOIT VOUS REMETTRE ?

- → le devis : il est gratuit et obligatoire et doit vous être remis avant tout engagement de votre part. Il comporte au minimum les conditions particulières du déménagement : coordonnées de l'entreprise et du client, période ou date d'exécution prévue pour le déménagement, lieu de chargement, lieu de livraison et distance aller, date d'établissement du devis, volume du mobilier, type de voyage, définition de la prestation choisie, montant HT et TTC du déménagement. En plus de ces mentions obligatoires, il est souhaitable qu'il précise également sa durée de validité et la valeur du mobilier.
- → les conditions générales du déménagement : elles précisent notamment les règles de responsabilité de l'entreprise et la procédure que le client doit suivre pour faire des réserves.
- → la déclaration de valeur : **c'est un formulaire que le client doit exiger s'il ne lui est pas présenté spontanément.** Il comporte la liste et la valeur des meubles qu'il estime supérieure au montant de l'indemnisation forfaitaire prévu au contrat (le contrat comporte 2 limitations de responsabilité pour l'entreprise : la valeur totale du mobilier et la valeur maximale par objet, laquelle est généralement fixée forfaitairement à 760 euros environ).
- → la lettre de voiture : C'est un document obligatoire qui suit le déménagement du début à la fin et établi en 4 exemplaires : le 1er pour le client avant le transport, le 2è suit le mobilier et est remis au client à la fin des opérations, le 3è sert de bulletin de livraison sur lequel le client portera ses réserves à la fin, le 4è est pour l'entreprise.
- → éventuellement le certificat d'assurance complémentaire : l'indemnisation du déménageur est limitée aux montants fixés dans le contrat, l'assurance complémentaire permet d'être couvert au-delà. Cependant, son réel intérêt doit être envisagé au regard de ses conditions – rarement communiquées spontanément au client – et de son coût.

## QUE FAIRE EN CAS DE DETERIORATION OU DE PERTE DE MOBILIER A L'ARRIVEE ?

Il est très important de faire une **liste précise et détaillée des dégâts et pertes sur le bulletin de livraison** (ainsi que les éventuelles dégradations des parties communes de l'immeuble) et de confirmer ces réserves par **lettre recommandée avec AR dans un bref délai**. Les 2 démarches sont indissociables.

**Signer le bulletin de livraison sans réserve c'est reconnaître que le mobilier est complet et en bon état. Signaler une avarie ou un manque ultérieurement n'est donc pas suffisant, il faudra alors prouver qu'ils existaient au moment de la livraison (porter la mention « sous réserve de déballage » comme vous incitent à le faire certains déménageurs est également sans valeur. Mieux vaut préciser que vous n'avez pas eu la possibilité matérielle de vérifier la bonne exécution du contrat et que vous vous réservez la possibilité d'effectuer vos réserves ultérieurement).**

**La lettre recommandée de confirmation de ces réserves n'a plus à être envoyée dans un délai de trois jours** depuis une décision récente de la Cour de Cassation. Cependant nous vous conseillons de rester très vigilant et de rédiger cette lettre le plus rapidement possible.

Enfin, le déménageur est tenu à une **obligation de résultat**, c'est-à-dire qu'il est responsable de l'inexécution ou de l'exécution défectueuse de sa prestation, sauf à prouver qu'elle provient d'une « cause étrangère ».

**Ainsi, en cas de retard de livraison, le déménageur doit indemniser son client à hauteur du préjudice subi, c'est-à-dire couvrir au minimum les frais engagés en raison de ce retard (hôtel, restaurant...).**

### **POUR PLUS DE RENSEIGNEMENTS**

➤ S'adresser à votre Union Locale de l'**UFC QUE CHOISIR**

- Aix en Provence 04.42.93.74.57
- Marseille 04.91.90.05.52
- Martigues 04.42.81.10.21
- Salon de Provence 04.90.42.19.80

➤ **Centre national d'information du déménagement**

**N°vert : 0800.010.020**

➤ **Chambre Syndicale du Déménagement**

73 rue Jean Lolive - 93100 MONTREUIL SOUS BOIS  
01 49 88 61 40

Pour obtenir la liste des entreprises adhérentes et des informations pratiques :  
[www.csdeménagement.fr](http://www.csdeménagement.fr)

➤ **AFNOR**

11 avenue Francis de Pressensé  
93571 ST DENIS LA PLAINE CEDEX  
01 41 62 76 60

Pour obtenir la liste des entreprises certifiées et la définition de la norme : [www.marque-nf.com](http://www.marque-nf.com)

➤ **Votre Direction Départementale de la Consommation, de la Concurrence et de la Répression des Fraudes :**

DDCCRF  
22, rue Borde  
13285 MARSEILLE CEDEX 8  
04 91 17 95 00