

J. 143/06-2010

## LE DÉMÉNAGEMENT EN VINGT QUESTIONS

*Un déménagement n'est plus une aventure comme autrefois : la qualité des services s'est améliorée, les équipements sont plus performants et les règlements sont mieux respectés (affichage des prix, établissement de devis...).*

*Mais nul n'est à l'abri d'incidents. Pour les éviter, ou en limiter les effets, il est nécessaire de rester attentif aux opérations – depuis le choix du déménageur jusqu'à la réception du mobilier –, mais aussi de comprendre la portée de tous les documents que l'on va être amené à signer.*

### AVANT LE DÉMÉNAGEMENT

#### 1. Qu'est-ce qu'un «déménagement» au sens juridique du terme ?

C'est un ensemble d'opérations qui comprend au minimum le chargement du mobilier à l'ancien domicile, son transport et son déchargement au nouveau domicile. Les droits et obligations des parties que nous évoquerons ici ne concernent que ce contrat spécifique.

Si les opérations se limitent au transport, il ne s'agit plus d'un déménagement, mais d'un simple contrat de transport : ce que nous dirons au sujet de la lettre de voiture ou du devis, en particulier, ne le concerne pas.

À l'inverse, si le mobilier est simplement déplacé, à l'intérieur d'un même immeuble, par exemple, il s'agira d'un contrat de louage d'industrie : les formalités et délais à respecter en cas d'avarie, présentés ici, ne s'appliquent pas à ce type de travail.

#### 2. Qui sont les déménageurs ?

C'est une profession réglementée. Chacune des 1300 entreprises en activité est inscrite non seulement au registre du commerce et des sociétés ou au registre des métiers, mais aussi au registre des transporteurs et des loueurs, tenu par les services préfectoraux.

Pour cela, elles doivent satisfaire à des conditions réglementaires d'honorabilité professionnelle (absence de condamnation délictuelle des responsables légaux et du directeur), de capacité professionnelle et de capacité financière.

Les deux tiers des déménageurs adhèrent à la Chambre syndicale du déménagement, mais un autre syndicat a été créé en 2007 : la Fédération française des déménageurs. Les deux proposent leur intervention en cas de litige avec un de leurs membres.

Autres groupements : les réseaux ou chaînes qui regroupent des entreprises pour rationaliser les déménagements interrégionaux : Demeco, Demepool, France Armor, les Déménageurs bretons, les Gentlemen du déménagement. Certains réseaux exigent de leurs membres qu'ils adhèrent par ailleurs à la Chambre syndicale ; les membres des autres réseaux restent libres d'y adhérer. Le plus souvent, les membres de ces groupements sont des entreprises indépendantes auxquelles le réseau ne peut ni imposer, ni même conseiller de prix à pratiquer. Mettre en concurrence deux membres du même réseau n'est donc pas inutile.

Parmi les logos arborés par les déménageurs, un doit particulièrement retenir l'attention : NF Service (blanc et jaune sur fond bleu). Ses utilisateurs sont des entreprises certifiées par l'Afnor, qui se sont engagées à respecter en tout point la norme de service élaborée en 1993. Au préalable, l'Afnor a contrôlé que l'entreprise met en œuvre les moyens techniques et humains définis par la norme ; elle renouvellera ce contrôle régulièrement et enquêtera également auprès des clients pour vérifier la qualité du service rendu.

En résumé, une entreprise peut être à la fois adhérente de la Chambre syndicale, membre d'un réseau de déménageurs et certifiée par l'Afnor ; mais elle peut aussi être membre d'un réseau seulement ; ou certifiée NF sans être syndiquée ni faire partie d'un réseau... et ainsi de suite.

### 3. Quand déménager ?

Il est préférable, chaque fois que cela est possible, d'éviter les fins de mois et les vacances scolaires qui sont des périodes très recherchées.

Cela permet de mettre davantage d'entreprises en concurrence, de profiter des tarifs préférentiels qu'elles proposent (elles pratiquent souvent les « calendriers tricolores » à l'exemple des compagnies de transport) ou de déménagements groupés. Cela évite également les problèmes liés à l'emploi d'une main-d'œuvre intérimaire non qualifiée, à laquelle il est souvent fait appel en période de pointe.

Il est conseillé de prendre contact avec les entreprises au moins trois semaines à l'avance, et même un mois en période de vacances scolaires.

#### Qui peut bénéficier de la prime de déménagement ?

Cette aide de la Caisse d'allocations familiales n'est pas négligeable, puisqu'elle peut atteindre (en 2010) 934,08 € pour une famille de 3 enfants, 1 011,92 € pour une famille de 4 enfants, etc. Mais elle n'est accordée que sous de strictes conditions : avoir ou attendre un troisième enfant au moins (le dernier doit avoir moins de deux ans à la date du déménagement) ; recevoir dans le nouveau logement l'allocation de logement ou l'aide personnalisée au logement ; en faire la demande dans les six mois qui suivent, auprès de sa caisse. Un formulaire de demande peut être téléchargé sur < [www.caf.fr](http://www.caf.fr) >.

### 4. Quelles sont les différentes formules de déménagement ?

Il n'existe pas de formules normalisées, et les appellations utilisées sont multiples : « classe économique », « standard », « luxe », « traditionnel », « dynamique », « confort », « catégorie 1 »...

Généralement, les entreprises pratiquent trois niveaux de service. Au premier niveau, le client se charge d'un maximum d'opérations (démontage, emballage, déballage, remontage), l'entreprise limitant son intervention au chargement, au transport et au déchargement. Dans la seconde formule, la participation du client est limitée aux opérations les plus faciles (emballage du linge et des livres...). Dans la troisième, l'entreprise se charge de tout. Certains déménageurs ont créé des formules plus sophistiquées qui incluent, par exemple, l'hôtel et le nettoyage de l'appartement au départ.

Avant de faire établir des devis, il est donc indispensable d'avoir déjà réfléchi à la question et, dans l'hypothèse où l'on opte pour une participation active, d'avoir évalué le temps qu'il faudra y consacrer dans les semaines qui précéderont le déménagement.

### 5. Est-il vraiment utile de faire établir plusieurs devis ?

Certainement : l'expérience montre qu'à service égal, la différence de prix peut atteindre de 20 à 50 %.

L'affichage (obligatoire) des prix dans les locaux de l'entreprise permet, bien sûr, une première comparaison puisque le client potentiel y trouvera au minimum les mentions suivantes : prix de la main-d'œuvre, prix de traction par tranche de volume (avec un terme fixe et un terme kilométrique), prix des fournitures perdues et prix de location de petit matériel.

Mais cela n'est pas suffisant, car le prix final dépendra tout autant du volume du mobilier et des difficultés de manutention, tels que le déménageur les aura évalués au domicile du client.

L'établissement de devis présente un autre intérêt : la visite du technicien de l'entreprise, ses questions, ses conseils, permettront au client de juger du sérieux et du professionnalisme de l'entreprise à laquelle il confiera ses biens.

À utiliser avec circonspection : les devis établis par téléphone ou par Internet ; ils ne donnent qu'une estimation du prix.

### 6. Comment se présente le contrat de déménagement ?

En fait, vous n'aurez vraisemblablement pas en main un document unique intitulé « contrat », mais plusieurs documents qui formeront ledit contrat, à savoir :

- le devis. Ce document, obligatoire et gratuit, est remis au client avant tout engagement de sa part. Il porte au minimum les conditions particulières du déménagement : références de l'entreprise, nom et adresse 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 (organisé ou spécial), définition exacte de la prestation choisie (emballage par l'entreprise ou le client...), montant HT et TTC du déménagement. En plus de ces mentions obligatoires, le devis précisera souvent sa durée de validité, la valeur totale du mobilier, la valeur maximale par objet et, le cas échéant, la valeur totale des meubles mentionnés sur la déclaration de valeur ;
- les conditions générales du déménagement. Elles doivent être jointes au devis pour préciser, notamment, les règles de responsabilité de l'entreprise, les modalités de sa mise en jeu, ainsi que les procédures suivant lesquelles le client peut effectuer des réserves. On retrouvera ces conditions au verso de la lettre de voiture (voir ci-dessous) ;
- la déclaration de valeur (voir ci-dessous).

Une fois signés, le devis et ses conditions générales formeront le contrat dont les conditions seront reprises dans la lettre de voiture.

À compter de cet instant, le client, comme le déménageur, est engagé et il ne pourra pas se rétracter (sauf si le devis a été signé à son domicile, puisqu'il bénéficie alors d'un délai de réflexion de sept jours, tout comme s'il avait été démarché).

### 7. Qu'est-ce que la « lettre de voiture » ?

C'est un document administratif obligatoire qui va suivre le mobilier du début à la fin des opérations. Il décrit le déménagement tel qu'il a été convenu entre les parties et comporte au minimum les mentions suivantes : le nom et l'adresse de l'entreprise, le nom et l'adresse du client, le mode d'exécution du transport, le volume du mobilier, les lieux de chargement et de livraison, les dates limites du chargement et de la livraison (voir annexe en p. 5). La lettre de voiture est établie en quatre exemplaires dont un sera conservé par l'entreprise ; un second exemplaire suivra le mobilier en cours de transport et sera remis au client à la fin des opérations ; le troisième constitue le bulletin de livraison : c'est sur ce document que le client portera mention de sa décharge ou de ses réserves ; le quatrième est le double du bulletin de livraison, que conservera le client.

### 8. Qu'est-ce qu'une « déclaration de valeur » ?

C'est un formulaire que le client est normalement invité à compléter au moment du devis. Il y portera la liste et la valeur de chaque meuble qu'il estime d'une valeur supérieure au montant de l'indemnisation forfaitaire par meuble qui figure au contrat. Le contrat porte en effet deux limitations de responsabilité : la valeur totale du mobilier (20 000 €, par exemple) et la valeur maximale par meuble ou objet (souvent 500 €). Ce document présente donc un intérêt majeur pour le client, qui l'exigera s'il ne lui est pas proposé spontanément. Il le complètera

en évitant tout à la fois de surestimer la valeur de ses biens (l'indemnisation n'atteindra pas forcément ce chiffre) et de la sous-estimer (l'indemnisation ne le dépassera pas).

### 9. Faut-il prendre une assurance complémentaire ?

Pour répondre à cette question, il faut d'abord rappeler ce qui se passe, en cas de perte ou d'avarie, lorsque le client n'a pas souscrit d'assurance.

Le déménageur est toujours présumé responsable, mais il limitera son indemnisation aux chiffres qui auront été fixés dans le contrat (voir question précédente); et il pourra écarter sa responsabilité, s'il prouve que l'avarie ou la perte sont la conséquence

d'un cas de force majeure, d'un vice de la chose ou d'une faute du client.

L'assurance complémentaire, dite assurance dommages, pourra garantir au client une indemnisation alors même que la responsabilité du déménageur serait écartée, ou encore au-delà des limitations contractuelles. En définitive, l'intérêt d'une telle assurance ne peut se juger qu'à la lecture des conditions générales du déménagement – rarement communiquées spontanément au client – et à son coût, proportionnel à la valeur déclarée du mobilier.

## PENDANT LE DÉMÉNAGEMENT

### 10. Quelles sont les tâches respectives du client et du déménageur ?

- Avant le déménagement, le déménageur évalue, sous sa responsabilité, le volume de mobilier à transporter et les difficultés de démontage, d'évacuation du mobilier, de stationnement, etc. De son côté, le client n'oublie pas de lui faire visiter la cave, le grenier, les cagibis, et l'informe sur les conditions d'accès au nouveau logement.
- Le jour du déménagement, la participation respective des deux parties aux opérations a, en principe, été précisée dans les conditions particulières du contrat. Il reste à rappeler que le déménageur ne se charge pas, sauf accord contraire, de déposer les tringles, les lustres et moquettes, de brider les appareils électroménagers et, d'une façon générale, de ce qui relève de la compétence d'autres corps de métier.

### 11. Le déménageur peut-il sous-traiter ?

De sa propre initiative, non : le client a contracté avec une entreprise donnée, et cette entreprise ne peut confier l'exécution du déménagement à un autre déménageur sans son accord. Mais il est fréquent que cette possibilité soit prévue au contrat signé par le client. La Commission des clauses abusives (CCA) a considéré qu'une telle clause était abusive, sauf si elle prévoit que

le client sera avisé du changement de transporteur et qu'il pourra alors renoncer au contrat. La marque NF a repris cette prescription, et les contrats précisent généralement que l'information du client sur l'identité de l'entreprise exécutante doit se faire 48 heures à l'avance.

Rappelons que le déménageur qui fait appel à une tierce entreprise le fait sous son entière responsabilité; c'est donc lui qui devra indemniser le client des avaries, pertes ou retards qu'aura occasionnés ce sous-traitant. Et précisons que, depuis décembre 2009, le sous-traitant qui n'a pas été payé par le déménageur ne peut plus se retourner contre le client (article L. 121-96 du code de la consommation).

### 12. Le déménageur peut-il exiger le versement du solde du prix pour décharger ?

Absolument pas. Le contrat signé au départ a fixé les modalités de paiement du déménagement, soit une partie à la commande, parfois une seconde au chargement, et le solde à la livraison. Or, la livraison n'est considérée comme effectuée qu'après signature par le client du bulletin de livraison. Un déménageur qui exigeait le règlement du solde pour décharger et qui, devant le refus du client, avait suspendu le déchargement a été condamné à indemniser ce client des frais occasionnés par ce retard : hôtel, restaurant, achat de linge de rechange...

## À LA FIN DU DÉMÉNAGEMENT

### 13. Le déménageur peut-il facturer au client un supplément de prix ?

Non. Le déménageur a établi un devis sous sa responsabilité, et s'il a mal évalué le volume à transporter, le temps de démontage ou les difficultés de passage, c'est à lui d'en assumer les conséquences. Tout comme il devra assumer les débours ou manques à gagner entraînés par des événements aléatoires comme les intempéries ou accidents. D'ailleurs, le devis doit mentionner « *que [le] prix est définitif et que le déménageur ne peut facturer des frais supplémentaires, sauf modification expresse des termes du devis* » (arrêté du 27 avril 2010 – voir les textes présentés en page 5).

Restent les hypothèses où une faute pourrait être reprochée au client, comme d'avoir retardé les déménageurs (emballage non effectué à temps...), donné de mauvaises informations sur les accès au nouveau logement, omis de signaler l'existence d'une

cave, etc. Le transporteur serait alors en droit de demander un supplément de prix sur la base des tarifs affichés dans ses locaux.

### 14. Quelle indemnisation demander en cas de retard ?

L'indemnisation doit compenser le préjudice subi par le client du fait de ce retard et donc, au minimum, couvrir les frais engagés en raison de ce retard : frais d'hôtel, de restauration, indemnité pour le logement qui n'aura pas été libéré dans les délais, journée de congé supplémentaire non payée... Seule limite à cette indemnisation, il faut que le dommage subi soit normalement prévisible : si le client avait envisagé de pendre la crémaillère avec cinquante convives le soir même de son déménagement, et que le retard des déménageurs l'oblige à annuler la fête, les frais de traiteur resteront à sa charge!

## 15. Des meubles ont été perdus ou détériorés. Que faire ?

Le meilleur conseil que l'on puisse donner, pour éviter les litiges ultérieurs, c'est de vérifier l'état du mobilier au fur et à mesure du déchargement avec le chef d'équipe. Mais ce n'est pas toujours possible.

### • Vous constatez les manques ou avaries au moment de la livraison

Mentionnez-les de façon précise et détaillée sur le bulletin de livraison.

– Si le transporteur ne conteste pas vos réserves, par écrit, sur le même document, elles seront considérées comme acceptées. Il ne vous restera alors plus qu'à chiffrer votre préjudice et à faire votre demande de remboursement par courrier. Vous n'êtes pas enfermé dans un délai pour le faire. Mais ne tardez pas : en cas de désaccord avec votre déménageur, vous n'avez qu'un an pour saisir le tribunal.

– Si le déménageur conteste vos réserves, vous devrez envoyer un courrier de protestation comme dans le cas suivant.

### • Vous constatez les manques ou avaries après le départ des déménageurs

Vous avez encore la possibilité de faire une réclamation, même si vous avez signé le bulletin de livraison sans remarque particulière ; mais vous devez le faire impérativement dans les dix jours qui suivent la livraison, sinon vous n'aurez plus de recours.

Vous enverrez au déménageur un courrier recommandé de « protestation », détaillant avec précision les avaries ou pertes que vous aurez constatées. Si vous n'êtes pas en mesure de demander simultanément l'indemnité que vous aurez chiffrée, car il vous faut rechercher des factures ou établir des devis de réparation, vous le ferez dans un second temps, même au-delà des dix jours.

Attention ! Depuis le 7 mai 2010<sup>1</sup>, le bulletin de livraison doit mentionner clairement le délai et les modalités de protestation. Il doit également indiquer aussi clairement que le consommateur peut émettre une protestation même s'il n'a pas fait de réserves à la livraison. Si le bulletin ne contient pas ces précisions, le consommateur peut envoyer sa protestation dans un délai de... trois mois !

## 16. Le déménageur refuse de reconnaître sa responsabilité. Comment l'établir ?

Le client n'a pas à établir la responsabilité du déménageur ; celle-ci est présumée. Et il ne suffit pas au déménageur de démontrer qu'il n'a commis aucune faute pour s'exonérer de cette responsabilité : il lui faut de plus prouver que le dommage provient d'un cas de force majeure, d'un vice de la chose transportée, ou encore de la faute du client. Les deux premières causes exonératoires sont prévues à l'article L. 133-1 du code de commerce, la troisième a été ajoutée par les tribunaux. La cause inconnue est à la charge du déménageur.

### • La force majeure.

Suivant une définition traditionnelle, il s'agit d'un événement extérieur à l'entreprise qu'elle ne pouvait ni prévoir, ni surmonter. Ce ne sera donc pas le cas d'une panne, ni d'un accident de véhicule. Des conditions atmosphériques difficiles, telles que le gel, la neige ou la tempête peuvent relever de la force majeure, mais uniquement si elles sont exceptionnelles au moment de l'année et à l'endroit où elles ont été subies ; le vol ne sera admis

## Un délai de réclamation passé de trois à dix jours

Le délai de dix jours pour réclamer suite à un déménagement a été créé en décembre 2009<sup>2</sup>. Jusqu'alors, la situation était confuse. Selon les déménageurs, le délai de réclamation était de trois jours, comme l'article L. 133-3 du code de commerce le prévoit. Mais pour la Cour de cassation, cet article ne concernait que le contrat de transport pur, et non le contrat de déménagement. Pour écarter les réclamations tardives, les déménageurs invoquaient alors le contrat signé par le client qui limitait également à trois jours le délai de réclamation. Certains tribunaux jugeaient la clause abusive et l'écartaient, mais d'autres la validaient. Il est donc heureux que les choses soient aujourd'hui éclaircies. Mais il reste des incertitudes sur la solution des litiges nés avant l'entrée en vigueur du nouveau texte.

que s'il a été commis avec violence et malgré les mesures de surveillance prises par le déménageur.

### • Le vice de la chose transportée

Le transporteur ne peut être responsable d'une détérioration résultant d'un défaut interne de la chose. Cette cause pourrait être invoquée à propos d'un meuble vermoulu, par exemple (sauf si cet état était visible, car le déménageur aurait alors dû faire des réserves ou refuser de s'en charger). La fragilité de l'objet ou son absence d'emballage ne sont pas des motifs d'exonération de responsabilité.

### • La faute du client

Elle peut consister dans un défaut d'emballage, lorsque cette opération incombe au client ; ou encore dans les informations erronées qu'il aura fournies au déménageur – sur les conditions d'accès au nouveau logement, par exemple.

## 17. Les parties communes de l'immeuble ont été dégradées pendant le déménagement. Qui doit réparer ?

Le locataire est responsable vis-à-vis de son bailleur (comme l'est le copropriétaire vis-à-vis de la copropriété) des dégradations occasionnées par ses déménageurs et il doit les réparer. Cela dit, le client a un recours contre le déménageur dont la responsabilité est présumée, comme en cas d'avarie aux meubles. Les dégradations à l'immeuble (parties communes comme parties privatives) devront donc lui être notifiées dans les conditions de forme et les délais décrits à la question n° 15.

## 18. Comment est fixée l'indemnité en cas de meuble perdu ou détérioré ?

Elle est fixée en fonction de trois principes.

### L'indemnité doit permettre au client de réparer ou de remplacer le meuble manquant...

La base de l'indemnité, ce n'est ni le prix d'achat du bien, ni sa valeur vénale (c'est-à-dire le prix auquel il aurait pu être revendu), mais sa valeur de remplacement. Cette valeur de remplacement, c'est le prix que le client devrait payer pour remplacer l'objet, diminué d'un coefficient pour tenir compte de sa vétusté. Il ne

<sup>1</sup> Date d'entrée en vigueur de l'arrêté du 27 avril 2010 relatif à la publicité des prix des prestations de déménagement.

<sup>2</sup> L'article L. 121-95 du code de la consommation a été créé par la loi n° 2009-1503 du 8 décembre 2009 relative à l'organisation et à la régulation des transports ferroviaires et portant diverses dispositions relatives aux transports.

serait pas normal, en effet, que le client qui possédait un téléviseur usagé en acquière un neuf sans bourse délier.

Mais la vétusté ne sera déduite que si elle grève la valeur de l'objet – ce qui ne sera pas le cas d'une commode Louis XV, par exemple.

#### ... mais elle est plafonnée aux montants fixés au contrat...

On l'a vu plus haut (voir question n° 8), le contrat a fixé une valeur pour la totalité du mobilier et une valeur maximale par meuble ; il a pu également attribuer des valeurs à chaque meuble figurant sur une liste. En aucun cas, l'indemnisation ne pourra dépasser ces valeurs, même s'il est avéré que leur valeur de remplacement est supérieure.

#### ... sauf si le déménageur a commis une faute lourde.

Ainsi, dans une affaire de meubles volés dans le camion du déménageur, la Cour de cassation, considérant que le déménageur avait rendu le vol possible en laissant le véhicule en stationnement sur la voie publique, et sans surveillance, pendant la nuit, a conclu à une faute lourde de sa part et déclaré inopposables au client les clauses limitatives de responsabilité du contrat. Le déménageur a donc été condamné à réparer la totalité du préjudice subi par le client (Cass. com., 15 décembre 1992, pourvoi n° 90-19490).

### 19. Qu'appelle-t-on « règle proportionnelle » ?

Il s'agit d'une règle propre au contrat d'assurance, qui a pour effet de réduire le montant de l'indemnisation lorsque la valeur du bien assuré avait été sous-évaluée, dans les mêmes proportions que la prime avait été réduite du fait de cette sous-évaluation. Un exemple : la valeur totale du mobilier avait été évaluée à 30 000 € au lieu de 40 000 €. Des dégâts s'élèvent à 700 €. Appliquer la règle proportionnelle donnerait l'indemnité suivante :  $700 \times 30\,000 / 40\,000 = 525$  €.

L'application de cette règle dans le contrat de déménagement a été déclarée abusive par la Commission des clauses abusives (CCA) lorsqu'elle vise à limiter la responsabilité contractuelle du déménageur, et elle a été éliminée du contrat type de la Chambre syndicale. À l'inverse, elle reste valable dans le cadre de l'assurance dommage que le client aura éventuellement souscrite.

### 20. Aucun arrangement n'est possible : que faire ?

Vous avez accompli les formalités dans les formes et dans les délais, mais vous n'obtenez pas la réparation à laquelle vous avez droit – soit que l'entreprise se désintéresse du dossier, soit qu'elle conteste le montant de l'indemnisation que vous demandez, soit

qu'elle invoque son défaut d'assurance... les motifs de désaccord peuvent être multiples.

#### • Tentez des démarches amiables

Si l'entreprise est membre d'un groupement professionnel, vous pouvez lui demander d'intervenir auprès de son adhérent ; si elle est certifiée NF Service, vous demanderez l'intervention de l'Afnor.

Attention ! Ces démarches amiables peuvent vous éviter un procès, mais elles peuvent aussi, si elles s'éternisent, vous faire perdre tous vos droits. En effet, le juge ne peut être saisi pour mettre fin au litige que dans le délai d'un an à compter de la livraison ; passé ce délai, vous perdez tout droit à agir devant les tribunaux (article L. 133-6 du code de commerce).

#### • Saisissez le tribunal

Le tribunal compétent sera, à votre choix, celui du lieu de la livraison du mobilier ou celui où vous demeuriez lorsque vous avez conclu le contrat. Il faudra impérativement le saisir dans l'année qui suit le déménagement (voir paragraphe précédent).

Si le total de votre demande (réparation ou remplacement de vos biens + dommages et intérêts, le cas échéant) est inférieur à 4 000 €, vous saisissez la juridiction de proximité, auprès du tribunal d'instance, par simple déclaration au greffe ; vous pouvez consulter notre fiche pratique J. 128 « La déclaration au greffe ou saisine simplifiée », téléchargeable sur <www.conso.net/infos-pratiques.htm>, pour en savoir plus.

De 4 000 € jusqu'à 10 000 €, c'est le tribunal d'instance qui est compétent ; et au-delà, le tribunal de grande instance.

**Marie-Odile Thiry-Duarte**

#### Adresses utiles

##### • Chambre syndicale du déménagement

73, rue Jean-Lolive – 93108 Montreuil cedex  
Tél. : 01 49 88 61 40 – Fax : 01 49 88 61 46  
Site web : <www.csdeménagement.com>

##### • Fédération française des déménageurs

53, boulevard de la Gare – 31500 Toulouse  
Site web : <www.fededem.com/qui.html>

##### • Afnor

Tour Europe – 92049 Paris la Défense cedex 7  
Liste des entreprises certifiées NF : <services.afnor.org/deménagement>

## ANNEXE : LES TEXTES

Voici les principaux lois et règlements concernant le déménagement. Ils sont consultables sur <www.legifrance.gouv.fr>.

#### • L'affichage des prix et le devis

Arrêté du 27 avril 2010 relatif à la publicité des prix des prestations de déménagement.

#### • La lettre de voiture

Arrêté du 9 novembre 1999 relatif aux documents de transport ou de location devant se trouver à bord des véhicules de transport routier de marchandises.

#### • La responsabilité des déménageurs et sa mise en œuvre

Code civil : article 1784.

Code de commerce : articles L. 133-1, L. 133-2, L. 133-3 (pour mémoire) et L. 133-6.

Code de la consommation : article L. 121-95.