

Contestation de facture de prestations de services à un taux horaire

Par **droitsjustice**, le 25/02/2015 à 10:14

Bonjour,

Mon premier message, un peu long, mais pour bien poser le cadre des débats.

Dans une prestation de services (consultant et autres) à taux horaire sans obligation de résultat, je voudrais savoir quels sont les axes juridiques de contestations du montant de factures.

Un client/particulier peut-être mis dans une situation de besoin qui l'impose (dans le sens il s'expose à un préjudice plus grave dans l'inaction) de prendre un consultant/conseiller jusqu'à ce qu'il sorte de cette situation de besoin, tout en réalisant que la qualité de prestation ne correspond que partiellement aux attentes et/ou que l'expert prend un temps apparemment anormalement long pour trouver la solution, le client est en quelque sorte "pris en otage" (entre le marteau et l'enclume): d'un côté s'il ne fait rien le préjudice est énorme, de l'autre changer de prestataire en cours consultance peut être impossible question de temps, voir se révéler d'un coût supérieur à continuer avec le prestataire initial (rebriefer la personne, etc.).

Le client peut-être aussi un peu naïf ou trop faible pour résister.

Se pose alors pour le client que bien que conscient que le prestataire a d'une part profité de la situation pour justifier un taux horaire largement plus élevé que le taux normal et d'autre part n'a pas montré la prétendue expertise (à défaut de meilleur résultat, on peut au moins attendre qu'un prestataire à 50EUR/h mette plus de temps qu'un expert à 400EUR/h, sinon pourquoi l'expert), le paiement d'une facture qui si avait pu être négocié en dehors de cette situation, aurait été largement moindre, voir le client aurait choisi un autre prestataire.

Si le prestataire est libre de fixer ses tarifs (à conditions d'appliquer un taux similaires à ses autres clients), la vente est conclue dès lors que les parties sont d'accord sur la chose et sur le prix, mais avec quels devoirs?

Je vois difficilement comment défendre un client "abusé", car si le prestataire demande un taux horaire plus élevé que la normale, c'est pour l'urgence, ça ne justifie apparemment(?) pas ni la qualité de prestations, ni la rapidité à résoudre la situation.

Enfin, le fait de changer de prestataire de service pour continuer le travail entamé a-t-il une influence sur la décision qu'un juge aurait sur la requalification de la facture?

Sur quel axe juridique défendre, car le client "faible", "naïf", "pris en otage" me semble difficile

à évaluer et même si c'est fait alors quoi?

Exemple1:

Un employé a besoin de sa voiture privée pour travailler, il commet un accident en tort et sa voiture est hors d'usage.

Alors il contacte un garagiste et dit qu'il a besoin de sa voiture au plus vite.

Pas de problème, pour gagner du temps on effectuera directement la réparation, a vu de nez un jour max deux de travail.

Après 2 jours le client, appelle alors? Mais on attend encore une pièce et puis on a vu d'autres choses qu'il fallait réparer.

Le client, faite-vite, mon patron me presse, je me suis déjà mis en congé pour pas me faire virer.

Venez la chercher demain.

Le lendemain, voiture (pas une Rolls) prête facture 4000EUR.

Le client paye et pleure?

Exemple2:

Une querelle de succession se prépare, une futur "riche" héritière, sent qu'elle se fait spolier de quelques centaines de milliers d'EUR, aussi elle prend un cabinet d'avocat "réputé" qui se dit voilà la bonne affaire, la fille est dans le besoin paf 500EUR/h, maman est à l'hôpital va peut-être décédée, la fille se dit merde ils sont chers mais d'un autre côté si ça me sauve alors ça vaut la peine.

Et voilà que la relation commence, elle transmet les documents de propriétés en sa possession, elle pose des questions "standard", on lui répond, mais jamais directement.

Et hop première facture 10,000EUR, pour un premier avis bien rempli par les formules de politesse et un bon copier coller des règles standards de succession et une petite page sur la situation personnelle. Bah, oui il faut bien lire les documents.

Alors, la fille, se dit c'est pas ça mais encore un peut et il vont répondre à mon mandat de me dicter ce que mon notaire devrait faire.

Et hop deuxième facture 20,000EUR

Maman, va mieux, l'urgence est remise, le cabinet remet un avis mais rien de consistant (surtout pas d'engagement de responsabilité, c'est "mou"), rien qu'un notaire puisse entériné, des recommandations, mais confirme c'est crainte si elle ne fait rien une belle partie de l'héritage va lui passer sous le nez.

Alors, voilà maintenant la fille se dit je vais m'adresser à un autre cabinet et prendre le temps de négocier, mais d'un autre la voilà confrontée avec une solide facture qu'elle a en travers de la gorge.

Alors son nouvel avocat (un archange dont elle tombera amoureux :)), sur qu'elle base va-t-il pouvoir contester le montant de la facture, car bien sûr la pauvre traumatiser par ses frères et soeurs ferru de finance qui veulent abuser de sa "naïveté" d'artiste et maman qui va pas bien, n'a pas été vigilante ni par le passé ni avec le cabinet précédant?

A lire: <http://www.juristudiant.com/forum/sanctions-de-l-inexecution-d-une-obligation-t23377.html>

Aussi, je me pose des questions sur:

* LA TRANSPARENCE: quels sont les conditions impératives pour qu'une facture d'une

prestation à taux horaire soit valide?

Faut-il impérativement indiquer sur la facture pour chaque jour, la durée de prestation, la nature du travail, le montant, ou le prestataire peut se contenter d'un résumé jour et montant (et donc il faut le croire)?

* L'EFFICACITE: un prestataire à la réputation d'être l'expert sur le marché (p.ex. un "gros" cabinet comptable/audit, une "grosse" société de développement logiciel), cependant il apparaît qu'au cours de l'exécution de la prestation l'expert commet un certain nombre d'erreurs, qu'il faut corriger=perte de temps (évidemment l'erreur est humaine, mais jusqu'où), que l'expert a un besoin fréquent d'aller vérifier avant de se prononcer (donne l'impression de découvrir, difficilement mesurable), aussi peut-il (c'est-à-dire refuse de négocier) facturé l'entièreté du temps passé?

Lorsque la prestation n'est pas effectuée sous la surveillance du client, le client ne peut contrôler:

1/ si les heures déclarées de prestations, correspondent au temps réel de prestation.

2/ l'exécution de la nature des prestations en particulier si la prestation est réellement exécutée par un expert ou un junior (taux horaire différent).

Aussi, en établissant une facture intermédiaire qui serait même négociée, le prestataire peut "gonfler" les heures de travail dans une facture ultérieure, à l'inverse si le client attend la fin de la prestation pour avoir la possibilité de contester la durée de toute la prestation, on peut lui rétorquer qu'il a vu la facture intermédiaire et n'a pas mis fin à la prestation ou renégocier à ce moment là mais a attendu pour le faire.

* LA PROPORTIONALITE: Si l'expert a émis juste un avis (p.ex. sur la comptabilité, de risque juridique, etc.), et que l'avis ne permet pas d'entreprendre une action claire, mais la facture est jugée salée, sur quel base contester?

Merci.

P.S. Fait-on une distinction si le client est une personne privée ou une personne morale (les sociétés sont aussi parfois confronté à l'urgence et prennent des engagements à regret)?

Par **droitvsjustice**, le **25/02/2015** à **10:22**

Zut, je voulais corriger quelques phrases, pas possible, bon mon 1er email on sera clément.