

Particuliers

Publié le 19/11/2022 – Mis à jour le 06/03/2023

Déménagement : faire appel à un déménageur professionnel

Déménagement en outre-mer ou à l'international – 14 juin 2024

Si vous déménagez en outre-mer ou à l'international, il est vivement conseillé de suivre les étapes suivantes :

Demander des devis à plusieurs entreprises

Vérifier la qualification et l'expérience de l'entreprise

S'assurer que l'entreprise est bien assurée

Se renseigner sur les services proposés par l'entreprise

Concernant les formalités administratives, celles-ci varient en fonction du pays de destination. Vous pouvez vous renseigner auprès des services consulaires du pays dans lequel vous déménagez.

Enfin, veillez à souscrire une assurance en cas de perte ou de vol de vos objets durant le transport.

Vous vous apprêtez à déménager en France et vous allez faire appel à un professionnel ? Les déménageurs professionnels sont soumis à une réglementation stricte. Nous vous indiquons les étapes à suivre pour déménager dans de bonnes conditions.

Vérifier si l'entreprise est inscrite au registre des transporteurs

La profession de déménageur est une profession réglementée. Une entreprise de déménagement doit être inscrite au registre des métiers, et au registre des transporteurs et des loueurs.

Vous pouvez consulter la [liste des entreprises](#) inscrites au registre électronique national des entreprises de transport par route et au registre des commissionnaires de transport pour vérifier si le déménageur que vous vous apprêtez à prendre y figure.

Connaître les obligations du professionnel

Prestation de service

Le déménageur doit s'occuper :
du chargement du mobilier à votre ancien domicile,
du transport de votre mobilier
et de son déchargement au nouveau domicile.

À noter

Le déménageur n'est pas obligé d'emballer votre mobilier. Il s'agit en général d'une option (payante) du contrat qui vous est proposée.

Affichage des tarifs des prestations

Le déménageur doit afficher ses prix dans les locaux de son entreprise, notamment :

le prix de la main-d'œuvre,

le prix de la traction par tranche de volume avec un terme fixe et un terme kilométrique,

le prix des fournitures perdues,

le prix de la location de petit matériel.

Information sur la quantité de gaz à effet de serre émise pour réaliser la prestation

Le déménageur doit vous informer sur les émissions de gaz à effet de serre générées par ses trajets.

Contrat d'assurance responsabilité civile professionnel

Le déménageur est responsable en cas de faute de sa part ou de la part de ses salariés entraînant la perte ou la casse d'un objet (par exemple, un produit a été mal emballé).

Il doit aussi répondre du retard ou du défaut de livraison et des dommages causés aux parties communes des immeubles lors du déménagement.

C'est pour ces raisons que le professionnel doit avoir souscrit un contrat d'assurance responsabilité civile professionnelle (RCP).

Cette assurance est destinée à couvrir les éventuels dommages que le déménageur pourrait vous causer, ou à des tiers, en lien avec l'exécution de la prestation de déménagement.

Les dépenses découlant d'un préjudice causé par le déménageur sont pris en charge par l'assurance (dommages et intérêts, indemnités,...).

Demander des devis gratuits

Le déménageur doit vous remettre obligatoirement un devis gratuit **avant** la signature d'un contrat de déménagement. Vous ne devez pas payer pour ce devis : il est gratuit.

Le devis doit être accompagné des conditions générales du contrat de déménagement proposé par l'entreprise.

Le devis ou les conditions générales du contrat doivent contenir les mentions obligatoires suivantes :

Coordonnées de l'entreprise

Nom et adresse du client

Date ou période prévue pour le déménagement

Lieu de chargement, lieu de livraison et distance entre les deux

Date de rédaction du devis

Indication du volume du mobilier

Type de voyage à effectuer (voyage organisé ou voyage spécial)

Définition précise de la prestation choisie (exemple : emballage par l'entreprise ou par le client, démontage et montage des meubles...)

Démarches à réaliser si le client veut faire une réserve en cas de perte ou de casse d'un bien

Indications précises sur le paiement (date limite du paiement, en 1 ou plusieurs fois, moyens de paiement acceptés)

Étendue de la responsabilité de l'entreprise et démarches pour demander une indemnisation (procédure amiable, arbitrale, judiciaire)

Montant hors taxes (HT) et toutes taxes comprises (TTC) du déménagement et mention que ce prix est définitif. Le déménageur ne peut pas facturer de frais supplémentaires sauf modification du devis initial et avec l'accord du client

À savoir

En cas d'absence d'une de ces mentions, le contrat reste valable.

Le déménageur doit vous remettre un devis qui indique le prix total que vous devez payer **après le déménagement**.

Une fois l'entreprise choisie, signer un devis

Les règles de signature du devis varient suivant que vous ayez fait l'objet d'un démarchage à domicile ou non.

Si vous signez le devis, vous vous engagez à laisser l'entreprise effectuer le déménagement aux conditions qui sont mentionnées dans le devis et dans les conditions générales. Vous ne pourrez donc plus changer d'avis

Après la signature, l'entreprise peut vous demander de verser une avance ou des arrhes.

Si, après avoir versé cette avance, vous décidez de ne plus laisser l'entreprise effectuer le déménagement, vous ne pourrez pas récupérer votre argent.

À l'inverse, si le déménageur renonce à l'exécution du contrat, il devra vous rembourser le double des arrhes.

À savoir

Vous pouvez demander un devis complémentaire si vous souhaitez ajouter une prestation (par exemple le montage de meubles).

Si vous avez été démarché à domicile et que vous avez signé le devis le jour de la visite du déménageur, vous bénéficiez d'un délai de réflexion de 14 jours pour changer d'avis.

Ce délai commence à partir du lendemain de la signature du devis.

L'entreprise ne peut exiger aucun paiement de votre part avant l'expiration de ce délai.

Après l'expiration du délai de réflexion, l'entreprise peut vous demander de verser une avance ou des arrhes.

Si, après avoir versé cette avance, vous décidez de ne plus laisser l'entreprise effectuer le déménagement, vous ne pourrez pas récupérer votre argent.

À l'inverse, si le déménageur renonce à l'exécution du contrat, il devra vous rembourser le double des arrhes.

À savoir

Vous pouvez demander un devis complémentaire si vous souhaitez ajouter une prestation (par exemple le montage de meubles).

Obtenir plusieurs documents remis par le professionnel

Contrat de déménagement

Le déménageur doit remettre un contrat de déménagement.

Le contrat de déménagement est effectué après que le devis ait été signé.

Le contrat récapitule les spécificités de la prestation et doit comporter des clauses précisant :

- la nature et l'objet du déménagement,
- les conditions d'exécution du service en ce qui concerne le transport proprement dit,
- les conditions d'enlèvement et de livraison des objets transportés,
- les obligations respectives de l'expéditeur, du déménageur et du destinataire,
- le prix du déménagement et des prestations accessoires prévues.

Le contrat est accompagné des conditions générales de vente du déménagement. Celles-ci définissent les responsabilités dans le cas d'un litige, et les obligations du déménageur tout au long du déménagement. Par exemple, effectuer le déménagement aux date et heures convenues, protéger vos biens pendant le transport, respecter les délais de livraison, indemniser en cas de perte ou de dommage ;

Déclaration de valeur à remplir

La déclaration de valeur est un document obligatoire qui vous permet de notifier le montant de votre mobilier, pour le déclarer à l'assurance. Elle permet de juger des montants d'une indemnisation en cas de dommage pendant le déménagement.

En général, c'est le déménageur qui vous remet le formulaire de déclaration de valeur à remplir.

Lettre de voiture

Le déménageur doit établir une lettre de voiture. C'est un document qui sert à organiser le transport d'objets par la route (mobilier, marchandises).

Le document décrit le déménagement, tel que convenu avec le déménageur, et prévoit la possibilité d'indiquer des réserves.

Il doit être daté et doit obligatoirement mentionner les éléments suivants :

Nom, adresse et numéro Siren ou numéro d'identification intracommunautaire de l'entreprise de déménagement

Nom et adresse du client

Mode d'exécution du transport

Nature, poids ou contenance des objets à transporter

Lieux de chargement et de livraison

Date limite des opérations de chargement et de livraison

La lettre de voiture est établie en 4 exemplaires, pour les usages suivants :

1 exemplaire constitue la souche. Il est conservé par l'entreprise.

1 exemplaire est remis au client avant le déménagement. Il constitue le double de la souche.

1 exemplaire accompagne le mobilier en cours de transport est remis au personnel d'exécution ou, sinon, à une entreprise exécutante, ou à un correspondant destinataire. Cet exemplaire constitue le bulletin de livraison. Vous devez y apposer une décharge après le déménagement et si, nécessaire, vos réserves. Il est conservé par l'entreprise.

1 exemplaire constitue le double du bulletin de livraison. Il vous est remis à la fin du déménagement.

La lettre de voiture peut être émise en version papier ou électronique (par mail).

Si la lettre de voiture est établie sur support papier, au moins un exemplaire de ce document doit se trouver à bord du véhicule.

Si la lettre de voiture est établie sur support électronique, le document doit pouvoir être transmis ou communiqué. Il est constitué uniquement par un support électronique se trouvant à bord du véhicule, notamment téléphone intelligent, tablette ou ordinateur.

Bulletin de livraison

Le déménageur doit remettre un bulletin de livraison. C'est un exemplaire de la lettre de voiture qui doit vous être présenté à la fin du déménagement pour que vous le signiez.

Votre signature donne une décharge à l'entreprise de déménagement quant à l'acheminement des objets transportés.

Cela ne garantit pas que tout s'est bien passé.

En cas de problème (meubles abîmés ou perdus par exemple), vous devez porter des réserves sur le bulletin de livraison. Le document est conservé par l'entreprise de déménagement, mais vous devez en recevoir une copie.

Le bulletin de livraison doit mentionner clairement les éléments suivants :

Possibilité d'émettre des réserves après la livraison

Procédures de réclamation

Délais de réclamation

Note

Le déménageur doit vous remettre une note. Si son montant est différent de celui du devis que vous avez accepté, elle doit porter mention précise et explicite des justifications de cette différence.

Si des objets sont manquants ou ont été endommagés au moment de la livraison, faire des réserves

Si au moment de la livraison, vous constatez des dommages ou des objets manquants, vous devez faire des réserves (de façon précise) sur le **bulletin de livraison** avant de le signer.

Dans ce cas, 2 hypothèses sont possibles :

Si le déménageur ne conteste pas les réserves que vous avez faites, vous pouvez chiffrer votre préjudice avant de faire votre demande de remboursement.

Si le déménageur conteste les réserves que vous avez faites, vous devez envoyer un courrier de protestation au déménageur dans un délai de 10 jours à compter du jour de la réclamation.

Si vous constatez des dommages ou des manques d'objets après le départ des déménageurs, vous avez toujours la possibilité de faire une réclamation dans un délai :

de 10 jours suivant la réception de ses biens pour protester,

de 3 mois si le déménageur n'a pas indiqué clairement la procédure à suivre en cas de protestation.

Dans les 2 cas, vous devrez transmettre **une protestation motivée par lettre recommandée avec accusé de réception** aux fins de réclamation d'une indemnisation dans la limite des montants de garantie spécifiés dans le contrat.

En cas de problème, réclamer une indemnisation

Pour les objets détériorés, vous pourrez vous adresser directement à l'entreprise pour réclamer une indemnisation. En cas de refus, vous pourrez avoir recours à un tiers (association de consommateur, médiation) ou à la justice. Vous pouvez faire jouer la garantie protection juridique incluse dans l'assurance habitation. Toutefois, la responsabilité du déménageur peut être écarté dans les cas suivants :

Force majeure
Vice de la chose transportée
Faute de votre part

Faire une réclamation auprès de l'entreprise

Vous pouvez faire une réclamation auprès de l'entreprise de déménagement dans un délai de 10 jours calendaires à partir de la réception (ou non réception) des objets. Ce délai est porté à 3 mois si l'entreprise ne vous a pas informé du délai de 10 jours pour mettre des réserves lors de la réception.

Votre réclamation doit être faite par lettre recommandée avec accusé de réception.

Vous pouvez vous aider d'un modèle de lettre pour rédiger votre courrier :

- Faire une réclamation pour des objets perdus ou cassés pendant un déménagement

Vous pourrez réclamer une indemnisation dans la limite des montants de garantie spécifiés dans le contrat de déménagement. Cette limite correspond à l'indemnisation totale de votre mobilier ou par meuble ou objet selon la déclaration de valeur que vous avez remplie.

À noter

Le déménageur peut toutefois prétexter un cas de force majeure pour refuser de vous indemniser (par exemple, un conducteur ivre ayant percuté le camion de déménagement qui était correctement stationné).

Faire appel à une association de consommateurs

Vous pouvez faire appel à une association de consommateurs pour être soutenu et aidé dans votre démarche.

Recourir à un mode de résolution amiable de litige

En cas de litige persistant avec le déménageur (refus d'établir un devis, refus de rembourser un objet cassé...), vous pouvez demander à un tiers d'intervenir.

Parfois, le mode de résolution amiable est prévu dans le contrat (ou dans le bulletin de livraison).

Vous pouvez contacter un médiateur du secteur professionnel (Fédération française des déménageurs ou Médiateur de la consommation).

Vous pouvez aussi contacter un conciliateur de justice indépendant.

Saisir la justice

Si la médiation ou la conciliation a échoué, vous pouvez saisir la justice.

Vous pouvez demander des dommages-intérêts pour le préjudice subi. Par exemple, pour obtenir le remboursement d'un objet cassé.

Vous devez saisir la justice dans un délai d'1 an à partir de la date de la livraison.

La juridiction compétente dépend des sommes en jeu dans le litige.

Pour un litige inférieur ou égal à 10 000 €, c'est le tribunal de proximité ou le tribunal judiciaire.

Pour un litige supérieur à 10 000 €, c'est le tribunal judiciaire.

Où s'adresser ?

Tribunal judiciaire

Vous pouvez saisir le tribunal du lieu où se trouve le siège de la société de déménagement ou le tribunal du lieu où le déménagement a été effectué.

Prestations de service

Pour en savoir plus

- Faire appel à un déménageur professionnel
Source : Institut national de la consommation (INC)
- Déménageur professionnel : entreprises inscrites au registre des transporteurs de marchandises
Source : Ministère chargé des transports

Où s'informer ?

- **0809 540 550 DGCCRF – RéponseConso**

Vous rencontrez une difficulté suite à un achat ? Vous avez une interrogation sur un point de droit avant d'acheter ou commander ?

Vous pouvez obtenir une réponse par un agent de la DGCCRF en appelant le **0809 540 550**.

Horaires d'ouverture du service :

Lundi et mardi : de 8h30 à 12h30 et de 13h15 à 17h15

Mercredi : de 13h15 à 17h15

Jeudi : de 8h30 à 12h30

Vendredi : de 8h30 à 16h

Numéro non surtaxé

Comment faire si...

Je déménage en France

Je pars de chez mes parents

**Textes de
référence**

- Code du commerce : articles L133-3 à L133-9
Obligations du déménageur
- Code de la consommation : article L224-63
Délai pour émettre des réserves
- Code de la consommation : article L224-64
Action en paiement
- Code de la consommation : article L221-18
Délai de réflexion – démarchage
- Code de la consommation : articles L214-1 à L214-3
Article L241-1 (définition des arrhes)
- Code civil : article 1784
Responsabilité du déménageur
- Arrêté du 27 avril 2010 relatif à la publicité des prix des prestations de déménagement
- Arrêté du 3 décembre 1987 relatif à l'information du consommateur sur les prix
- Arrêté n°83-50/A du 3 octobre 1983 relatif à la publicité des prix de tous les services
- 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
Transports effectués par les entreprises de déménagement (article 6)