

## Graphisme : devis accepté, client se désiste et refuse de payer

Par **Shae**, le **05/02/2014** à **18:18**

Bonjour à tous,

J'ai cherché mais n'est rien trouvé correspondant à ma question... je vais faire un cas d'école lol

La situation est la suivante :

- Un client prend contact avec un graphiste pour la réalisation de 2 logos pour 2 sociétés distinctes dont une existe déjà et dont l'autre est en cours d'immatriculation. Aucune date butoir n'est avancé par le client.
- Un devis est réalisé en fonction de la demande client.
- Le client l'accepte par mail dans lequel il écrit "accord pour le devis trucidule". Est-ce valable?
- Le graphiste commence son travail par rapport au brief établie avec le client (forme, couleurs, message à faire passer...) et propose des axes avec leur déclinaison. Le client ne veut pas de croquis à la main ce sont donc des logos déjà travaillés qui sont présentés.
- Aucune proposition n'est retenue par le client pour aucun des deux logos. Le client souhaite alors renoncer au premier logo et concentrer le travail sur le second logo (celui de la société en cours d'immatriculation). Il décide de préciser sa demande et fournit de nouveaux éléments (voir carrément des croquis... soyons fou ;)). Le graphiste doit-il faire un nouveau devis? peut-il se faire payer le travail déjà effectué : recherche, proposition de croquis pour le logo 1?
- Le graphiste continue de travailler (mettons qu'il n'est pas refait de devis ni rien) sur les propositions clients. Le graphiste avait prévenu son client qu'il allait déménager et que donc, il ne serait pas dispo. à une certaine période (mettons fin octobre début novembre). Pas de souci pour le client, rien ne presse et ils ont de bonnes relations.
- Le graphiste déménage. rien ne se passe comme prévu et il a du mal à récupérer sa ligne internet (ça arrive xD). Le client n'a toujours pas donné de date butoir précise mais on va dire qu'il a précisé "à peu près vers fin décembre, début janvier ça ira!".
- Le graphiste reprend contact fin novembre par mail, puis par téléphone (le "patron" n'est pas là, la secrétaire ne sait rien...). Le graphiste insiste jusqu'à ce qu'il parvienne à joindre son client. Celui-ci lui annonce par téléphone avoir pris un graphiste compétent et que le travail

qu'il a fait c'est de la \*\*\*\*\* et qu'il rompt le contrat.

- Sachant que le graphiste a fourni des fichiers pour que ces propositions soit validée ou invalidée avec des logos "finis"... que doit faire le graphiste? Doit-il envoyer une facture équivalent au montant du devis? quel recours à celui-ci pour se faire payer son temps de travail? si un des logos qu'il a réalisés est utilisés quel recours a-t-il?

Voilà... je n'ai pas précisé : disons que le graphiste n'a jamais pensé à établir de Condition Général de Vente et n'a pas demandé d'acompte ;)

(D'accord, cette mésaventure vient d'arriver à un ami... j'aimerais pouvoir le conseiller mais je n'y connais rien dans ce domaine là... des idées pour l'aider?)

Par **Exequatur**, le **05/02/2014 à 19:53**

Ton ami, par hasard, ne serait-il pas un cas pratique?

Dans mon immense mansuétude je te donne un indice: articles 1134 et 1146 du Code civil.

Par **Shae**, le **05/02/2014 à 20:03**

cas pratique? pourquoi?

Je ne sais pas, en fait, quand on en a parlé, j'ai fait comme je le fais souvent, j'ai posé un tas de question et essayé de raisonner clairement...

Donc quand je suis arrivé ici, j'ai exposer les faits le plus précisément possible (gain de temps pour vous comme pour moi je pense xD). J'avoue que j'aide souvent des amis mais plutôt dans des domaines de litige entre proprio et locataire...

En tout cas, merci pour les articles, je vais les consulter de ce pas!! ;)

Par **Jay68360**, le **05/02/2014 à 20:11**

Bonsoir,

Le devis s'analyse comme une offre de contrat de la part du policitant (votre ami graphiste en l'espèce), l'acceptation claire et non équivoque du bénéficiaire de l'offre entraîne formation d'un contrat entre eux, de service en l'espèce, on peut s'en référer effectivement à l'article 1134 du Code civil.

Je vous renvoie également à l'article 1184 du Code civil.

Par **Shae**, le **05/02/2014 à 21:04**

Je vous remercie encore de votre aide.

Je viens de lire les art. (et de chercher à les comprendre)...

Si je comprends bien (vous me dites si j'interprète mal):

- l'art. 1134 nous dit que le devis et l'accord émis par le client valent contrat entre eux et les oblige tous deux à remplir leur contrat - le graphiste a exécuter le travail demandé (ce qui a été fait) et le client à rémunérer le graphiste pour ce travail (à hauteur de ce qui a été demandé sur le devis je présume).

- L'art. 1146 nous dit... euh, j'ai plus de mal à l'interprété xD Dans ce cas, est-ce que c'est le client qui est débiteur? cela voudrait dire qu'il est tenu de payer?

- L'art. 1184 nous dit qu'on ne peut rompre un contrat "sur un coup de tête". Il faut prouver que l'autre contractant est en faute pour pouvoir rompre le contrat.

Ai-je tout bien compris? le client doit donc bien payer mon ami?

Je pense que je vais conseiller à mon ami à faire des CGV... xD

Par **Jay68360**, le **06/02/2014** à **01:43**

Bonsoir,

Ce n'est pas tout à fait cela, l'article 1146 du Code civil pose le principe, valable pour toutes les obligations, qu'il faut mettre en demeure (par lettre simple ou recommandée avec accusé de réception pour se ménager un moyen de preuve) le débiteur de s'exécuter lorsque l'obligation est exigible, et qu'il n'y satisfait pas spontanément, pour marquer sa carence et la volonté du créancier de le voir s'exécuter. En effet, c'est le client qui est ici débiteur et qui devrait être mis en demeure par le créancier (le graphiste) de la somme d'argent objet de l'obligation (ce qui aura pour effet notamment de faire produire des intérêts moratoires à la somme d'argent due et au niveau de la prescription).

L'article 1184 du Code civil vise un autre cas, celui d'une action en justice (et pose aussi le fondement de l'exception d'inexécution mais passons sur ce point), le cocontractant engagé dans un contrat synallagmatique, comprenant des obligations réciproques qui trouvent leurs causes l'une dans l'autre, dans votre cas le graphiste a produit les logos pour être rémunéré et la rémunération vient gratifier cette prestation, confronté à une inexécution (ici le non-paiement du prix convenu) aura plusieurs possibilités. A son choix, il pourra solliciter le juge pour, que le contrat soit résolu, contraindre (injonction sous astreintes éventuellement) le cocontractant défaillant à s'exécuter et/ou réclamer des dommages-intérêts.

Ce sont donc deux textes complémentaires, toutefois, le conseil que l'on pourrait donner, serait d'organiser une rencontre entre votre ami et ce chef d'entreprise afin de poser la situation pour qu'ensuite il puisse prendre les mesures appropriées.

Enfin, comme il est coutume de le rappeler ici, et conformément à la charte du forum, vous êtes sur un site regroupant une communauté d'étudiant en droit, les conseils dispensés ici ne sont que de simples avis qui ne sauraient engager la responsabilité de quiconque et il est toujours préférable de se tourner vers les conseils d'un professionnel pour avoir des réponses plus éclairantes et complètes sur votre situation (ce qui peut être fait gratuitement auprès de

votre mairie ou d'une maison de justice et du droit sur simple rdv).

Bonne soirée.

Par **Shae**, le **06/02/2014** à **09:29**

Oui, je sais que les conseils dispensés ici ne sont que de simples avis ne vous inquiétez pas, il n'y a pas de soucis là dessus ;)

Il faut avouer tout de même qu'avoir une base c'est bien surtout que d'après mes recherches, ce genre de problèmes semble récurrents dans le monde des graphistes indépendants... et beaucoup ne connaissent visiblement pas les droits qu'ils ont et "laisse tomber" (donc les clients continuent certainement sur ce chemin)...

Je vais donc pousser mon ami à envoyer un rappel de facture accompagné d'un courrier (courtois je précise) demandant le paiement de cette facture.

Ensuite, je vais vivement lui suggérer de s'adresser à un juriste pour prendre des conseils supplémentaires sur les recours possibles dans cette situation...etc

Je vous remercie en tout cas pour toutes les informations que vous avez pu me communiquer, c'est très intéressant!

Par **Shae**, le **10/02/2014** à **16:18**

Je reviens vers vous pour vous donner des nouvelles.

Mon ami avait envoyé une facture, il a envoyé un rappel. Le client l'a rappelé et lui a proposé 50% du montant total.

Mon ami a demandé 75%.

Le client s'est mis à hurler (je suis avec mon ami) et l'a menacé de porter plainte... xD

Du coup, mon ami a accepté (je ne vous explique pas son état...). Le client a-t-il le droit d'utiliser les logos qui ont été fait?

Par **Exequatur**, le **10/02/2014** à **17:00**

C'est du bluff.

Le bluff est une technique de manipulation: le client sait très bien qu'il est en tort. Il veut porter plainte? Qu'il le fasse: sa plainte n'a aucun fondement juridique, et il devrait éviter de se montrer trop menaçant, c'est plutôt à l'entreprise de se plaindre.

Qu'il laisse donc la facture à 75%, et si l'autre n'est pas content, qu'il refuse de payer ce n'est plus une facture qu'il recevra mais une injonction de payer ^^

Par **Shae**, le **10/02/2014** à **19:30**

J'avoue que je ne connaissais pas trop le métier de mon ami (à part qu'il faisait de beaux dessins et de belles mises en page xD)... j'ai l'impression que ce n'est pas facile moralement (il s'engage émotionnellement dans ces créations) et que les clients en profitent plus d'une fois en appuyant bien là où ça fait mal.

Encore, une fois, merci. Je vais tenter de le soutenir le plus possible et l'accompagner voir le juriste (j'aime bien le droit... lui moins et il est un peu perdu).

En tout cas merci encore pour vos réponses

Par **Shae**, le **13/02/2014** à **14:44**

C'est dingue ça!!

Mon ami a renvoyé une facture mentionnant l'accord pour une "remise" de 50% et le client n'en veut pas, il veut que par mail soit stipulé accord pour payer 50% de la facture et une nouvelle facture à -50%... celle qui fait mention de la "remise" ne lui convient pas (soit disant pour ces comptes! et il a encore menacé mon ami de le traîner en justice!).

Ce que je pense comprendre des intentions du client c'est qu'en réalité il ne cherche à payer que les 1/4 de la somme initiale...

En gros, si mon ami lui fournit une facture sans mentionner les 50% de remise accordés pour annulation du contrat et qu'il dit, par mail, accepté le paiement de 50% de la facture, le client ne payera que 50% de cette nouvelle facture (je sais pas si je suis claire lol)

Nous avons rendez-vous à la maison de justice la semaine prochaine... j'ai dit à mon ami d'en rester là (pour le moment) et de se munir de tous les mails échangés entre le client et lui. Voili! Voilou! xD

Par **Poussepain**, le **13/02/2014** à **21:46**

Bonjour,

Déjà il faudrait savoir ce que votre ami facture : un travail fini? le temps de travail? un peu des deux?

Ensuite en toute discrétion les sommes en jeu pour savoir si ça vaut le coup de partir dans une procédure, et enfin quel est la volonté qu'à votre ami de recouvrer la créance, on le sent pas trop présent, ou plus prêt à discuter pour récupérer un peu que de faire un procès pour

avoir tout.

Vous avez eu le bon réflexe en allant à la maison de la justice te du droit, vous aurez une analyse posée et interactive de votre dossier. Effectivement il faut se munir de toutes les pièces (correspondances, les logos, preuve du travail effectué, devis...).

Par **Shae**, le **14/02/2014** à **15:18**

Bonjour Poussepain...

En fait, à beaucoup discuter avec cet ami je me rend compte que ce n'est pas la première fois qu'un client le prend pour un "guignol" xD

exemple : il m'a expliqué qu'il y a déjà quelques temps, une cliente lui a commandé un site internet > devis, signature, réalisation... bref, tout se passait bien ; jusqu'au jour où la cliente a eu un nouveau fournisseur et ou le nom d'un freelance sur son site ne faisait plus "assez classe"... bref, elle a annulé la commande alors que le site était prêt (en ligne par le biais du site de mon pote ou quelques choses du genre, j'y connais pas grand chose lol prêt à être mis en ligne suite à validation sur son adresse a elle en tout cas).

Finalement, après quelques coup de fil, il a obtenu d'elle qu'elle lui verse 85% du montant initialement prévu sur le devis.

Elle a admis qu'elle lui devait des heures pour le travail effectué et ils en ont restés là.

Là, ce client ne veut visiblement rien savoir.

Je crois que mon ami a envoyé une facture équivalent au devis (je ne sais plus trop)...

Il aimerait bien que le client lui verse 75% de la somme et je pense qu'il a compté son temps de travail pour faire cette demande...

il n'est pourtant pas du genre à se laisser démonter mais la réaction du client au téléphone a été... j'étais à côté de mon ami et je l'entendais hurler (il n'y avait pas le haut-parleur).

C'était à la limite de la correction ; il monopolisait la parole sans jamais laissé mon ami dire quoi que ce soit et en l'accusant de tout (même du temps perdu alors que c'est le premier problème: le client n'a jamais donné de date butoire alors que mon ami lui en demandais une sans cesse)...

Je ne pense pas vraiment que mon ami veillent allé au tribunal car il a déjà une affaire en cours avec son ex patron... bref...

Je pense qu'il est un peu à bout en ce moment c'est pourquoi je le soutiens (du moins j'essaye)... et je vais l'accompagner dans ses démarches (j'ai bien fait de poser des congés lol)

Merci encore pour les infos et les conseils donnés...

Par **Shae**, le **18/02/2014** à **08:52**

Juste pour vous dire que le client a finalement émis le chèque correspondant à la facture à 50% du montant initial (Ne reste plus à mon ami qu'a encaisser le chèque).

Bon, je l'ai décidé à maintenir son rendez-vous à la maison de justice en lui faisant comprendre qu'il a des droits et qu'il doit se renseigner afin de mieux les faire respecter.

Encore merci à tous pour vos conseils!!

Par **Emillac**, le **19/02/2014** à **16:08**

Bonjour,

Peut-être un peu tard, mais votre ami a commis au moins deux erreurs.

Donc, pour la suite :

1°) Pour ce genre d'affaire de "travail à façon", pas de devis sans prévoir un acompte de 50% à la commande, le paiement servant d'accord du client sur le devis et conditionnant le début des travaux.

Quitte, après négociation, à accepter 30%, voire 20% (mais pas moins).

Du coup, en cas de litige, une partie du pognon aura déjà été encaissée.

2°) Dès connaissance du litige, trouver une solution pour prouver l'antériorité des travaux.

Solution la plus simple et la moins coûteuse, les faire constater de visu par un huissier local qui embarquera une copie, certifiée par lui, sur papier et un CD des fichiers, puis pondra un rapport. Eventuellement, négocier ses propres tarifs en expliquant la situation.

Pour le cas où le client utiliserait les travaux sans les avoir payés...

Accessoirement, en acceptant une rédu de 50%, il aurait fallu normalement soit établir un avoir total sur la première facture, puis en établir une deuxième en mentionnant le prix initial et le montant de la remise séparément, soit établir un avoir de 50% de remise sur la première, avec une mention du genre "remise commerciale exceptionnelle".

Par **Shae**, le **04/03/2014** à **16:12**

Bonjour, je n'ai pas eu le temps de revenir (j'ai repris le boulot xD). J'ai accompagné mon ami à la maison de justice et le juriste que nous avons vu a expliqué à mon ami qu'effectivement il doit ( ça reprend une partie de ce que tu dis Emillac ) :

1 - établir des cgv pour se couvrir (et prévenir les clients potentiels de la façon dont se passe les choses)

2 - toujours demander un avoir (par contre, le juriste nous a dit 30% de la facture au minimum, après a chacun d'établir le montant de l'avoir mais 30% minimum) ; et attendre le versement de l'avoir, le devis et les cgv signés avant de commencer quoi que ce soit.

3 - Mon ami aurait du prendre le temps de venir le voir avant d'accepter le règlement de 50% de la somme initiale car tout ce qu'il avait amené prouvait bien qu'il était dans son droit du

début à la fin.

4 - Emillac, à priori pour la facture, le juriste nous a dit qu'elle était claire car mon ami a bien mentionné la somme initiale et l'accord pour une remise de 50% (je ne sais plus comment il l'a mentionné mais le juriste lui a dit que c'était bon) sur cette somme initiale et qu'il a bien fait de refuser de faire une facture sans somme initiale et sans les 50% de remise... xD

Mon ami a encaissé ses 50%. L'affaire est classés... mais maintenant, mon ami sait qu'il aurait pu obtenir gain de cause.

Le juriste lui a juste dit de bien faire attention à :

Toujours bien débriefer et toujours bien suivre le brief établie ; ainsi, même si le client est mécontent du résultat, il peut prouver qu'il a fait son boulot et le client ne peut pas se retourner contre lui... sinon, si le graphiste ne suit pas le brief et fait n'importe quoi et que ça porte préjudice à l'entreprise apparemment celle-ci à le droit d'attaquer (en même temps, je pense que c'est normal xD admettons que je monte une boîte que je demande un logo bleu et gris avec... je sais pas un carré et un rond et que le graphiste me pond un logo rose et vert avec un triangle et une feuille, y a moyen que ça n'aille pas xD)

Donc bref, voilà, histoire terminée, encore une fois merci à tout ceux qui sont intervenus  
Longue vie à votre forum!! ;)