



Travaux au domicile - Artisan - Malfaçon et dégâts mineurs

Par HeleneK

Bonjour,

Cet été j'ai confié à une société la réalisation d'embellissements en payant la moitié du solde à la commande. Le lendemain du départ des ouvriers (qui ne prenaient pas le paiement du solde), j'ai constaté des dégâts et malfaçons. J'ai appelé le jour mais la société, venait de fermer pour cause de congés. J'ai néanmoins laissé sur le répondeur un message faisant état de mes observations et demandant à être rappelée.

La société s'est manifestée à la rentrée pour demander le solde. Elle a fait mine de ne pas avoir eu mon message audio. J'ai donc réexpliqué et envoyé les photos prises le lendemain de la livraison des travaux, le jour où j'avais découvert les deux problèmes. Elle a répondu transmettre les photos au patron. Puis silence.

Un vendredi soir fin octobre, message audio du patron disant qu'il passerait le lendemain matin dans mon quartier et compter passer me voir J'ai aussitôt répondu par un sms très poli ne pas être disponible le lendemain mais que je l'invitais à me recontacter dès le lundi.

Aucune nouvelle jusqu'à aujourd'hui.

LRAR prétendant que leurs "relances téléphoniques et électroniques sont restées sans réponse", et m'enjoignant bien sûr de régler le solde.

Les désordres remontés sont passés sous silence.

Ces désordres, quels sont-ils ?

1) Un manque d'équerre dans la découpe de trois panneaux miroirs placés en crédence sous des meubles hauts de cuisine, créant un décalage jusqu'à un centimètre de hauteur, toujours du même côté, entre le haut du miroir et les meubles. L'ouvrier a fait un joint graduellement plus épais pour compenser mais c'est du bidouillage. Précision peut-être utile : s'il y a trois miroirs juxtaposés c'est simplement en raison de la présence d'une hotte. Il n'y a pas un problème de manque d'équerre sur un panneau, ni sur deux, mais sur les trois panneaux. Nous prenons nos repas à une table de cuisine de hauteur normale, lorsque l'on est assis le triple défaut ne saute pas aux yeux, mais se voit tout de même bien. Résultat pas terrible.

2) Des éclats de bois sur l'encadrement de la porte de la cuisine. Les peintures ont été refaites en 2023. Là le bois est à nu en deux points sur 6 cm de hauteur et 3 mm de largeur, pile sur l'arête du cadre de porte, à hauteur de la poignée, donc très visible. Le choc a presque arraché une grosse écharde de bois. Cette grosse écharde tenait encore le jour où j'ai fait les photos (datées du lendemain de la livraison des travaux). Il est clair que ces éclats ont été causés par une évacuation insuffisamment soigneuse lors des bris des anciens miroirs que cette société avait pour mission de remplacer.

A noter que les anciens miroirs, eux, étaient parfaitement ajustés, d'équerre (je les ai fait remplacer pour d'autres raisons), et que d'ailleurs ni lors de sa visite pour prise de dimensions, ni dans son devis, le patron n'a émis la moindre remarque.

S'agissant d'une entreprise de miroiterie-ferronnerie, je ne suis pas disposée à lui confier un travail de peinture, qui ressemblerait j'en ai peur à un rafistolage de bricoleur.

J'estime que le travail n'a pas été réalisé dans les règles de l'art, et je voudrais contester le total du montant restant à payer, ne serait-ce que pour une remise symbolique. Comment chiffrer ou évaluer le préjudice ? Comment formaliser une telle proposition ?

J'ai trouvé les articles 1147 et 1387 pour les dégâts occasionnés lors de travaux, mais à part leur demander de refaire tout le travail des miroirs (mais ça risquerait d'être pire donc je ne le souhaite pas), je ne vois pas sur quoi m'appuyer pour le problème de manque d'ajustement d'équerre.

Sauriez-vous me donner un conseil éclairé dans cette situation ?

D'avance merci pour votre aide.

Par ESP

Bonsoir et bienvenue

A votre tour, vous pourriez adresser un courrier recommandé pour évoquer les anomalies constatées, photos à l'appui et délai pour la remise en état.

Sans résultat, saisir le conciliateur.

Par HeleneK

Bonjour

Merci pour votre accueil et votre réponse.

Je me demande si la malfaçon constatée sur les miroirs (problème d'angle droit/ajustement/dimensions pour des écarts allant de 5 mm à un centimètre) sera reconnue comme telle par un expert d'assurance - et si l'expertise entraînerait forcément l'obligation pour l'entreprise de tout casser, évacuer de nouveau et recommencer le travail à zéro (il n'existe aucun moyen de réparer une mauvaise coupe). D'autant que cela créerait le risque d'occasionner de nouvelles dégradations. Et en ce qui concerne les dommages sur l'encadrement de porte, vu la mauvaise foi de la boîte elle va contester en être l'auteur. La photo prise le lendemain avec la grosse écharde de bois tenant seulement par un fil ne vaudra pas preuve. Et de toute façon je n'aurais pas l'idée de confier un travail de "masticage" (pâte à faux bois) et de peinture à des personnes si peu soigneuses dont ce n'est de toute façon pas le métier.

Dans ma démarche de contestation je vois donc se profiler tant de complications que je me demande si le jeu en vaut la chandelle, d'autant que je ne suis pas certaine d'obtenir gain de cause. Au bout du compte payer ce qu'ils demandent pour en finir, laisser les miroirs en l'état, et faire le petit travail de peinture moi-même n'est sans doute pas une solution très satisfaisante, mais c'est peut-être la meilleure.