



travaux plomberie mal faits

Par **tsuba**, le **05/07/2024** à **19:43**

Bonjour,

mercredi 26 ma mère a remarqué que son chauffe-eau fuyait légèrement.

Elle a appelé le plombier (je dis "le" car elle habite en zone rurale et que c'est le seul à s'occuper de la zone) le soir même, il lui a fait une estimation du prix par téléphone. Quand il s'est aperçu que le prix la faisait reculer il a dit (ou prétendu) être surbooké et ne pas pouvoir venir avant trois semaines au moins....mais qu'il lui faisait une fleur et allait envoyer ses employés dès le lendemain matin.

Mais il fallait qu'elle accepte tout, tout de suite.

Et sans devis écrit.

Déjà là, j'ai le franc sentiment qu'il lui a forcé la main.

Ce sentiment a été renforcé quand, le lendemain, les employés sont arrivés.

ils m'ont fait très mauvaise impression, et quand j'ai commencé à dire "on va s'arrêter là" ils ont recommencé la rengaine du "on ne pourra pas venir avant trois semaines, la cuve de votre chauffe-eau va rompre, c'est maintenant ou jamais".

Dans l'urgence, et convaincu qu'il n'y avait pas d'autre plombier dans la région, nous les avons laissé faire.

Résultat :

l'installation était une belle installation en cuivre d'une quarantaine d'années, bien entretenue (le cuivre, ça dure longtemps).

Le tuyau de sortie de l'eau chaude a été forcé, il est maintenant tordu et plaqué au mur, et n'est plus attaché avec le tuyau adjacent (une partie du collier est toujours dans le mur, inutile).

Mais surtout, le tuyau d'évacuation de l'eau (en CUIVRE lui aussi) a purement et simplement été retiré pour être remplacé par un tuyau en PVC.

Sans nous prévenir, sans nous consulter, et surtout SANS RAISON.

Enfin, quand je dis "retiré", je devrais dire "arraché" car en arrachant les attaches du mur ils ont fait un trou d'une dizaine de centimètre environ qu'ils ont masqué avec du chaterton.

Et pour couronner le tout, pour faire passer le chauffe-eau, au lieu d'ouvrir le battant mobile de la porte du garage, ils l'ont forcé. Il est maintenant tordu lui aussi, et les serrures ne sont plus alignées (j'ai bataillé longtemps avant de pouvoir seulement refermer la porte).

Bref, je suis furieuse.

En temps normal j'aurai immédiatement contacté l'entreprise pour me plaindre, mais comme je n'ai aucun devis, je crains qu'il n'en profite pour surgonfler la facture (ce qu'il pourrait déjà faire).

J'ai donc la certitude qu'on nous a forcé la main, pour des travaux bâclés additionné de dommages (le tuyau remplacé, le trou dans le mur, la porte du garage voilée...) et je ne sais même pas combien ça va me coûter !

Ai-je un recours ?

Je ne peux pas invoqué l'obligation de résultat car, malgré le travail dégeulasse, le chauffe-eau est branché et il fonctionne.

Je sais que je n'aurai jamais dû accepter de travaux sans devis, mais face à ce pseudo chantage du "c'est tout de suite sans devis ou dans un minimum de trois semaines" ma mère et moi avons paniqué.

En vous remerciant par avance pour tous les conseils que vous pourrez nous apporter.

Par **tsuba**, le **06/07/2024** à **19:21**

Bonsoir,

je n'y avais pas pensé, je vais de ce pas contacter mon assureur, merci !

Si quelqu'un à une autre idée, ou voit autre chose à faire dans ce genre de situation, n'hésitez pas, je lirais tous les conseils attentivement.

Merci par avance.

Par **Zénas Nomikos**, le **06/07/2024** à **20:55**

Bonjour Madame,

il reste encore une inconnue : le montant de la facture du plombier indélicat.

En tout cas, votre affaire n'est pas évidente.

Je pense que la réponse de Optima est plutôt optimale et je n'y aurais moi-même pas pensé.

Donc merci à Optima.

A part ça, je vois une hypothèse de demande de nullité du contrat pour dol : 1137 Code civil :

Le dol est le fait pour un contractant d'obtenir le consentement de l'autre par des manœuvres ou des mensonges.

La nullité, si elle est demandée au juge et ainsi obtenue, c'est faire comme si le contrat n'avait jamais existé : on détricote tout pour revenir au statu quo ante : on restitue le paiement en somme d'argent et on remet en état la chaudière comme si rien n'avait été opéré par les ouvriers.

En pratique, cela se résout par l'allocation de dommages et intérêts pour compenser les malfaçons et les dommages/préjudices.

Tout cela est très théorique car tenter une action en justice pour votre cas :

- il faut un avocat : comment le paie-t-on? Si vous êtes pauvre vous avez droit à l'aide juridictionnelle partielle ou totale.

- il faut gagner le procès de façon définitive après épuisement des voies de recours éventuelles mais probablement que l'affaire sera inférieure à 5000€ donc la seule voie de recours est la formation d'un pourvoi en cassation quasi impossible pour ce genre d'affaire donc à ce niveau-là ce sera vite vu

- la justice est lente, chère et aléatoire

- il faudrait aussi payer les frais d'expertise et des éventuelles contre-expertises

bref : il faut attendre de voir combien vont vous demander la société de plomberie, cela pèsera lourd dans la balance

parfois il vaut mieux un mauvais arrangement qu'un bon procès

- il y aurait aussi la possibilité de recourir à un médiateur : les coordonnées du médiateur doivent figurer sur le devis et/ou les factures ou à la demande envers le professionnel

- au niveau droit de la consommation : il y a le problème de l'absence de devis :

[quote]

Que se passe-t-il si un devis préalable n'est pas remis au client ?

Lorsque le professionnel ne remet pas de devis au client, il s'expose à une **amende administrative** pouvant aller jusqu'à 3 000 € pour une personne physique (entrepreneur individuel) et 15 000 € pour une société.[/quote]

Source :

<https://entreprendre.service-public.fr/vosdroits/F31144>

Bref, parfois il vaut mieux prendre sur soi que de s'engager dans des procédures lourdes et autres : toutefois le montant de la facture sera peut-être déterminant.

Par **Zénas Nomikos**, le **06/07/2024** à **21:07**

pour finir, une autre hypothèse au civil :

[quote]

[Article 1217](#)

[Modifié par LOI n°2018-287 du 20 avril 2018 - art. 10](#)

La partie envers laquelle l'engagement n'a pas été exécuté, ou l'a été imparfaitement, peut :

- refuser d'exécuter ou suspendre l'exécution de sa propre obligation ;
- poursuivre l'exécution forcée en nature de l'obligation ;
- obtenir une réduction du prix ;
- provoquer la résolution du contrat ;
- demander réparation des conséquences de l'inexécution.

Les sanctions qui ne sont pas incompatibles peuvent être cumulées ; des dommages et intérêts peuvent toujours s'y ajouter.

[/quote]

Vous le voyez, votre affaire n'est pas forcément évidente.

Désolé de vous submerger ainsi et de vous assommer avec toutes ces informations pas évidentes à comprendre pour un non juriste.

Par **tsuba**, le **07/07/2024** à **00:22**

Je vous remercie pour vos réponses.

Mon problème principal, au delà des procédures à engager, c'est le temps.

Je m'explique :

tout professionnel a une obligation de résultat (ici ça va : le chauffe-eau fonctionne) ET une obligation de parfait achèvement (ce qui n'est pas du tout le cas à cause du tuyau tordu, du tuyau remplacé sans raison, et du trou dans le mur).

Dois-je attendre de recevoir la facture pour la contester au risque de m'entendre dire que c'est trop tard, j'ai dépassé le délai légal pour réagir ?

Ou bien dois-je immédiatement signaler tout les problèmes à l'artisan au risque qu'il gonfle sa facture et se braque ?

Je soupçonne aussi que je peux parler d'abus de faiblesse : ils ont profité de l'urgence et de l'absence de concurrence pour nous imposer des travaux sans devis.

Bref, j'ai des droits, je le sais, mais je ne sais pas combien de temps j'ai pour les faire appliquer.

Je vais commencer par contacter mon assureur, et au besoin je peux aussi contacter un conciliateur de justice, mais je ne sais même pas ce que je peux demander.

Et la ddpp va recevoir un courrier, ça c'est certain !