



PROBLEME AVEC CONSTRUCTEUR - SAV

Par **CHOUPINI**, le **22/09/2011** à **14:14**

Bonjour,

J'ai signé un contrat de construction (CCMI) en 2008 pour une maison qui a finalement été livrée en 2009. Toute la construction s'est très bien passée, excepté pour le balcon du pavillon, pour lequel nous avons émis une réserve à la livraison (consignée dans le PV de réception de chantier). Ce dernier n'était pas achevé et posait un problème d'étanchéité, l'eau de pluie ne coulant pas dans l'évacuation prévue mais sur le crépi de la maison !

Depuis la réception, notre constructeur est devenu négligent au niveau de son SAV. Il organise des opérations de SAV ponctuellement (malgré nos relances et ses engagements d'intervention), les délais sont très très longs et surtout les travaux n'avancent pas, le chantier se dégradant par ailleurs.

Il a pourtant refait le balcon à deux reprises en entier (carrelage retiré, chappe refaite, étanchéité revue etc...) mais à chaque fois le même problème d'étanchéité refait surface.

Nous avons eu des dégâts au niveau du crépi à proximité du balcon, l'eau coulant non pas dans la gouttière mais directement sur le mur, le calcaire a fini par laisser des marques indélébiles sur le crépi.

Nous avons fait de très nombreux courriers simples, puis des LRAR, et enfin des mises en demeure, mais rien n'y fait. Notre dossier au SAV est très mal géré. Tous les paiements ayant eu lieu, nous n'avons aucun moyen de pression sur lui.

La maison aura 2 ans en décembre 2011 et nous n'avons toujours notre balcon de terminé. Le garde corps est aussi en mauvais état, le constructeur nous indiquant qu'il va le poncer et le repeindre mais en fait rien n'avance non plus. Il le retire et le repose avec trois mois de délais mais dans le même état.

Quels sont mes moyens de recours (efficaces) pour cloturer ce chantier rapidement ? J'ai copie de tous nos courriers, des réponses du constructeur, des photos à chaque étape du chantier et au fil des mois. Le dossier est prêt, mais que faire de concret ?

Merci pour votre réponse.

Cordialement,

Par **damlot**, le **23/09/2011** à **00:27**

[fluo]Encore une victime de la méconnaissance du droit en matière de construction ![/fluo]

En principe, puisque vous avez émis une **réserve** lors de la réception, l'entrepreneur doit

reprendre dans le cadre de la "[s]garantie de parfait achèvement[/s]".

Le problème c'est que cette garantie a une durée d'un an maximum.

Cela signifie que si le problème n'est pas résolu, il faut impérativement **saisir la justice avant l'expiration du délai d'un an**.

Dans votre cas, en principe, vous ne pouvez plus rien faire ...

On peut toutefois tenter de contourner le problème en essayant de démontrer que la malfaçon que vous aviez réservée lors de la réception s'est **aggravée** depuis. Mais c'est pas gagné d'avance ...

Allez voir un avocat spécialisé en droit de la construction qui pourra vous indiquer si vous avez des chances de succès pour une procédure.

Sinon, il vous faudra faire reprendre la malfaçon à vos frais ...

Par **CHOUPINI**, le **23/09/2011** à **09:36**

Bonjour et merci pour votre réponse rapide.

Etant moi-même juriste et d'après les éléments dont je dispose après recherches, je suis un peu surprise par le contenu de votre réponse.

En effet, certes la réserve a été signalée dès la réception du pavillon, mais elle n'a jamais encore été levée par nos soins. Donc, un problème signalé durant le délai de la garantie de parfait achèvement et non encore réglé à l'expiration de ce délai du fait du constructeur ne peut se solder par une réparation à nos frais.

Par ailleurs, mon contrat indique qu'à l'expiration de la garantie de parfait achèvement, je peux me retourner vers l'organisme qui m'a délivré l'assurance de dommages au cas où les désordres signalés durant la 1ère année ne sont pas réparés par le constructeur. Apparemment elle peut être actionnée jusqu'à l'expiration de la garantie décennale.

Et enfin quid de cette fameuse garantie décennale puisque l'on touche à un élément « dur » de la maison ?

Merci pour vos compléments d'informations.
Cordialement,

Par **damlot**, le **23/09/2011** à **21:33**

Je maintiens ce que j'ai écrit.

article 1792-6 du Code civil : "La garantie de parfait achèvement, à laquelle **l'entrepreneur est tenu pendant un délai d'un an**

, à compter de la réception, s'étend à la réparation de tous les désordres signalés par le maître de l'ouvrage".

Cela signifie que si l'entrepreneur ne reprend pas volontairement les désordres (ou les reprend mal), il faut agir en justice avant l'expiration du délai d'un an.

S'agissant de la garantie décennale (10 ans), elle concerne les désordres qui "compromettent la solidité de l'ouvrage ou affectent sa destination" **et qui apparaissent [s]après[/s] l'expiration du délai d'un an**. Les désordres qui font l'objet de réserves lors de la réception en sont donc exclus (sauf à démontrer qu'il y a une aggravation du désordre qui serait apparue après le délai d'un an ... ce que j'écrivais dans mon précédent message).

Enfin, l'assurance dommages-ouvrages à laquelle vous faites référence couvre, en principe, [s]uniquement la garantie décennale[/s]. Donc, votre assureur ne couvrira pas un désordre réservé lors de la réception qui relève de la garantie d'un an (parfait achèvement). Mais tous les contrats d'assurance dommages-ouvrages ne sont pas forcément identiques : il faudrait lire (et interpréter) les clauses des conditions générales de votre contrat.

Si vous ne me croyez pas, allez voir un avocat spécialisé dans ce domaine.

Je vous le répète donc, même si j'en suis désolé pour vous, la marge juridique est mince dans votre situation : seule l'argumentation concernant **l'aggravation du désordre** pourrait venir à votre secours (et entraînerait alors le bénéfice de la garantie décennale).

Par **CHOUPINI**, le **26/09/2011** à **13:48**

Bonjour

eh bien après consultation d'un avocat et de mon assureur, il se trouve que je peux bénéficier de la garantie dommage d'ouvrage souscrite dans le cadre de mon contrat de construction et qu'à ce titre, je peux l'actionner étant dans les délais.

L'assureur devra me répondre sous 60 jours pour diligenter un expert.

Je trouvais incompréhensible de n'avoir aucun recours dans ce cas alors même que je suis dans mon bon droit.

Par **damlot**, le **26/09/2011** à **23:53**

Je suis bien content pour vous si les clauses de votre contrat d'assurance dommages-ouvrages couvrent la situation dans laquelle vous vous trouvez.

Tenez nous au courant de la suite, si vous voulez bien.