

Comment agir en cas de litige avec un artisan ?

Vous êtes présumé de bonne foi face à un professionnel

Cela signifie que c'est lui, le professionnel, qui devra prouver qu'il n'a commis aucune faute. Vous êtes consommateur et à ce titre protégé. Les tribunaux jugent que compte tenu de sa profession ou de son expérience, un vendeur professionnel ne peut avoir ignoré les vices de la chose qu'il a vendue. Cette jurisprudence est appliquée à tous les types d'activités : par exemple, aux fabricants d'appareils ou de matières qui se sont révélées défectueuses...

LES GARANTIES DUES PAR LE PROFESSIONNEL : (cf. art. 1792, 1 - 7 du Code Civil)

Quelle garantie ?	Durée	Principes	Dommmages couverts	Exclusions
Garantie de livraison	A réception des travaux (1)	prévoit une livraison du bien dans l'état, au prix et aux délais convenus au moment de la signature du contrat.	<ul style="list-style-type: none"> • Faillite ou abandon de chantier • Travaux non terminés / en retard • Travaux aillant fait l'objet de réserves au moment de leur réception 	--
Garantie de parfait achèvement	1 an	couvre la réparation de tous les désordres ou défauts de conformité qui apparaissent la 1 ^{ère} année	<p>La notion de « désordre » est très large: elle recouvre aussi bien les défauts de conformité que les malfaçons.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Désordres faisant l'objet de réserves. • Désordres qui sont apparus dans l'année qui suit la réception et qui ont été notifiés à l'entreprise. • Normes minimales obligatoires en matière d'isolation phonique 	Usure normale Défauts d'entretien Désordres apparents à la réception
Garantie biennale	2 ans	couvre le bon fonctionnement des éléments d'équipement séparables du gros œuvre	<p>Dommmages affectant certains éléments d'équipement des bâtiments, si ces éléments sont dissociables des ouvrages de viabilité, de fondation, de clos, de couvert ou d'ossature.</p> <p><i>Exemples: canalisations, robinetterie, volets</i></p>	Usure normale Défauts d'entretien Désordres apparents à la réception
Garantie décennale	10 ans	La garantie décennale couvre la réparation des dommages, même résultant d'un vice du sol, qui compromettent la solidité de l'ouvrage ou qui l'affectant dans l'un de ses éléments constitutifs ou l'un de ses éléments d'équipement, le rendent impropre à sa destination	<p>Vices apparents le jour de la réception n'ayant pas fait l'objet de réserves.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dommages compromettant la solidité de l'ouvrage (fissures...). • Dommages rendant l'immeuble impropre à sa destination. • Dommages qui affectent la solidité des éléments d'équipement. <p><i>Exemples : installation de chauffage au sol défectueuse, défaut d'étanchéité, défaut d'isolation phonique, importante condensation sur les murs</i></p>	Désordres esthétiques

(1) **la réception des travaux** est établie entre l'artisan et son client et est consignée dans un procès verbal écrit. Si le client constate des malfaçons ou l'absence de conformité des travaux au contrat de vente définitif, il doit mentionner ses réserves au procès-verbal. Voir sur ce point : <http://gestion.cenlr.org/media/ressources/interventionreception.pdf>

LE REGLEMENT AMIABLE

A qui s'adresser	Quoi	Comment	Remarques
au professionnel	Courrier recommandé avec demande d'avis de réception adressé au professionnel	Courrier de mise en demeure : description des désordres et demande d'intervention sous délais rapides et raisonnables au titre des garanties dues par le professionnel A défaut de quoi le litige sera réglé par voie judiciaire	Le courrier de mise en demeure fait courir les intérêts à taux légal à partir de sa réception
à l'organisme garant du professionnel	Courrier recommandé avec demande d'avis de réception adressé à l'organisme garant du professionnel (coordonnées mentionnées dans le contrat)	description des désordres et demande d'intervention sous délais rapides au titre des garanties dues par le professionnel L'organisme garant constatera les désordres et sera tenu d'en financer les réparations.	Il est très important de vérifier au moment de la signature du contrat que le professionnel est à jour de ces primes d'assurance et que les coordonnées des organismes garants figurent sur le contrat.
à sa compagnie d'assurance personnelle	Courrier recommandé avec demande d'avis de réception adressé à la compagnie d'assurance	Description des désordres et demande de prise en charge au titre du contrat d'assurance. L'assurance peut alors tenter un règlement amiable auprès et procéder à une indemnisation dans un 1 ^{er} temps (après expertise éventuelle) avant de se retourner dans un 2 nd temps vers le professionnel	En plus des garanties dues par le professionnel, vous pouvez souscrire à titre personnel à une assurance (dommage ouvrage, multirisque habitation, protection juridique, etc.) C'est cette assurance personnelle que vous pouvez contacter si le litige perdure.
à une association de consommateurs	Prendre contact avec l'une de ces associations par courrier, mail ou téléphone.	L'association peut donner des conseils sur la procédure à suivre et tenter un règlement amiable avec le professionnel	Pour intervenir, l'association peut demander à l'utilisateur une adhésion payante à l'association
au conciliateur de justice	Pour saisir le conciliateur de justice : Sur papier libre ou prendre rendez-vous à sa permanence	Il tente un accord amiable en présence des deux parties et constate l'accord auquel le juge peut donner force exécutoire	La procédure de conciliation nécessite l'accord des deux parties. La saisie du conciliateur de justice est gratuite et accessible à tous.

LE REGLEMENT JUDICIAIRE

La nature du litige :	Montant du litige :		
	<i>0 < 4000 € Juge de Proximité</i>	<i>Entre 4000 et 10 000 € Tribunal d'Instance</i>	<i>> 10 000 € Tribunal de Grande Instance</i>
Il y a urgence (danger immédiat, grave et incontestable pour l'intégrité des personnes et / ou du bâtiment)	assignation en référé	assignation en référé	assignation en référé
Le contrat prévoit une obligation qui ne prête à aucune contestation, et vous voulez qu'elle soit exécutée	requête en injonction faire	requête en injonction faire	requête en injonction faire
Autres cas : procédure normale	déclaration au greffe	assignation par huissier	assignation par huissier

Sources : http://www.legifrance.gouv.fr/article_1792 <http://www.constructeurs.fr/loi.html> <http://guide-pratique.lefigaro.fr/C85/responsabilites,-garanties-et-assurances/>