Forum-juridique.net
LE 1er POINT D'ACCÈS GRATUIT AU DROIT

# Litiqe avec un plombier pour "défaut de conseil"

---
Par fl1960

Bonjour
Je viens vous soumettre le cas d'un litige entre un plombier et moi.

J'ai demandé au plombier, déjà venu pour faire l'entretien de ma clim existante (et assez vieille) dans l'appartement que je venais d'acquerir. Comme il semblait compétent et sérieux, je lui ai demandé s'il s'occupait aussi d'installation de clim et lui ai demandé un devis.

En premier, il a juste "oublié" de me mentionner qu'il ne faisait pas lui même l'installation mais devait sous traiter. J'ai découvert ce détail après avoir validé ses devis (un pour une instalation dans le séjour + un pour une installation dans les 4 chambres).

Après que j'ai accepté ces deux devis il est venu avec une entreprise à laquelle il sous traitait, pour une visite avant l'installation.

Le contrat était :
Remplacement de la clim dans le séjour. L'existante se trouve en bas du mur, il s'agit de la remplacer par une unité en haut du mur. Le moteur extérieur est placé sous la fenêtre. Les deux entreprises ont regardé la configuration et n'ont fait aucune remarque.

Remplacement de deux unités anciennes dans deux des chambres + ajout de 2 autres unités, avec mise en place d'un moteur quadri, placé sur le balcon.

3 des chambres donnent directement sur le balcon et 1 chambre se situe de l'autre côté.
J'ai longuement intérrogé ces deux entreprises pour l'installation dans cette chambre et ils ont opté pour la relier au même moteur que les trois autres avec l'instalaltion d'une goulotte traversant une des trois autres chambres et (ils n'en étaient pas sûr avant l'installation) certainement la mise en place d'une pompe de relevage pour l'écoulement.

Lors de l'installation, il semble que les personnes en charge de celle ci, aient été surpris de la configuration. Ils n'avaient pas prévu les bons outils et ils se sont retrouvés devant des difficultés.
Alors même que la pré-visite de chantier aurait dû servir à prévoir.

En cours de route, ils ont aussi décidé qu'il n'était pas possible de faire un nouveau trou dans le mur du salon. Ils m'ont alors proposé d'utiliser celui en bas du mur et d'installer une goulotte tout le long pour relier l'unité qui serait positionnée en haut.
J'ai refusé cette solution qui défigurait complètement le séjour et nous avons abandonné l'installation dans le séjour.

A la fin du chantier côté chambres :
Seulement 3 télécommandes m'ont été fourni pour 4 unités
Le plombier qui m'avait fait les devis n'est pas venu faire la visite de fin de chantier

Très vite nous avons eu un problème avec l'unité se trouvant dans la chambre où il avait été installé la pompe de relevage : un bruit insuportable se faisait entendre dès la mise en route.

J'ai signalé ces problèmes à l'entreprise, mais le plombier m'a vite signifié qu'il fallait que je termine de le payer avant qu'il vienne pour régler ces problèmes qu'il qualifiait de SAV.
Pour lui l'installation avait été bien faite et était terminée.
Je lui ai signifié que, pour moi, ce n'était pas le cas, puisqu'il restait manifestement un problème à régler et qu'en plus il me manquait une télécommande.

Il a mis plus d'un mois à revenir. Le premier rendez vous a été "avorté" car il avait près de ¾ d'heure de retard et que je devais partir pour aller travailler.

Je lui ai fait une lettre recommandée afin de lui signifier les problèmes par écrit et lui demander d'intervenir au plus vite.

Cette lettre m'est revenue (NPAI) car il avait mis une mauvaise adresse sur le devis.

Au deuxième rendez vous, il m'a bien apporté la télécommande manquante. Il a regardé l'installation (qu'il découvrait puisqu'il n'était pas venu pour la fin de chantier) et en entendant le bruit de cette unité, il s'est étonné en me disant que c'était "le bruit normal d'une pompe de relevage".
C'était alors à mon tour d'être étonnée car à aucun moment il m'avait parlé que cela pouvait faire un tel bruit ! Il est clair que si j'avais connu ce "détail", je n'aurais pas fait installer de clim dans cette chambre.
Lorsque je lui ai demandé son adresse, en lui expliquant que ma lettre venait de me revenir, il s'est énervé tout de suite, a balancé l'escabeau sur lequel il était encore contre le mur et m'a dit (désolée je le cite ...) "vous savez quoi, votre lettre vous pouvez vous la mettre dans le cul" et il est parti en claquant la porte.

J'ai recherché son adresse sur le net et je lui ai envoyé une seconde lettre (avec copie de la première) et la demande express de trouver une solution à cette situation. Je reprends l'historique dans ce courrier, et lui signifie également que je n'apprécie pas les insultes ou injures.
Il n'est pas allé chercher cette lettre qui m'est également revenue.

J'ai été contactée par téléphone, par la société qui a fait l'installation. Le monsieur était très en colère après moi car il n'est pas payé pour sa prestation. Il dit que cela est de ma faute car je n'ai pas payé le premier plombier. Je lui ai expliqué la situation, il a alors proposé de venir pour constater le bruit par lui même.
Il a en effet constaté que c'était principalement le bruit de la pompe, mais il y avait en plus un bruit de succion anormal. Il y avait bien quelque chose de mal installé et il a réparé.

Pour débloquer la situation, il m'a conseillé de demander à l'entreprise, soit l'enlèvement de cette unité soit une remise de 10 % pour "défaut de conseil".
J'ai donc envoyé un troisième courrier pour demander cette remise (j'y ai mis la copie des deux précedents). Je n'ai pas encore de réponse à ce courrier, et je n'ai pas encore reçu la lettre en retour non plus ?.

Entre temps, l'installateur a repris contact avec moi pour essayer de trouver une solution. Il me propose de le payer lui en direct et de me faire une remise de 10 %.
Cela parassait super à première vue. Sauf qu'il calcule la remise sur le restant dû seulement, ce qui fait une très très grosse différence :
La prestation totale est de 5 966 ? et j'ai déjà versé la somme de 4 235 ?. il me propose une remise de 180 ? alors que je demande 596 ? à l'autre entreprise.
J'aurais pu être d'accord pour un compromis entre les deux mais aujourd'hui tout est bloqué et l'installateur me dit maintenant que c'est moi qui bloque la situation et il me menace.

Il me dit que 4 avocats s'occupent de mon dossier, que les frais de justice seront à mes frais car j'ai tort et qu'il va m'envoyer un huissier pour injonction de payer.
Sauf que pour moi, ce n'est pas à lui que je dois de l'argent !! il m'a envoyé une facture mentionnant la remise qu'il proposait, mais je n'ai rien accepté et les devis que j'ai signé sont au nom de l'autre entreprise qui, elle, a coupé toute communication avec moi et nie tout en bloc apparemment (les insultes et son silence ?) lorsqu'il parle avec l'installateur.

Désolée, l'explication est un peu longue, j'ai essayé d'être le plus claire possible ?
Comment puis je me sortir d'une situation comme celle ci et quels sont les risques pour moi ?

Je précise que de son côté, le premier plombier ne m'a fait aucune relance par lettre ni facture officielle. J'ai juste les devis (dont un qui n'a plus lieu d'être puisque l'installation n'a pas été faite) et un texto me faisant état de ce qu je lui devais.

Merci par avance de vos réponses