



# Travaux et réparations: vos droits

**DROIT DES OBLIGATIONS** Un garagiste répare ma voiture, le plombier change la tuyauterie, un artisan peint mon plafond. Ces travaux sont tous soumis aux mêmes règles. *Timko Chatagnat*

**1** La peinture de ma chambre est de mauvaise qualité, mais l'artisan ne veut rien savoir. Il prétend qu'il n'est pas responsable de la mauvaise fabrication du produit. A-t-il raison ?

Non. Le peintre est responsable des produits qu'il apporte et utilise. Le contrat d'entreprise prévoit une garantie similaire à celle découlant d'un contrat de vente. Elle peut être supprimée, mais le contrat doit le mentionner expressément.

**4** Cela fait une semaine que l'ouvrier a laissé mon chantier en plan et ne donne plus signe de vie. Qu'est-ce que je peux faire ?

Il doit être rappelé à ses obligations contractuelles. Vous devez lui impartir un ultime délai pour s'exécuter. Si, malgré ce nouveau délai, il n'a toujours pas continué son ouvrage, vous pouvez résilier le contrat et, éventuellement, lui demander une réparation pour les dommages qu'il aurait causés. Vous devez toutefois vous acquitter de la somme correspondant aux travaux déjà effectués.

**6** Le garagiste prétend avoir remplacé le moteur, mais je constate qu'il a simplement remis les compteurs à zéro. Comment réagir ?

Il s'agit d'un cas de défaut intentionnellement dissimulé. Vous pouvez exiger le remboursement de la moins-value ou la réparation du défaut dans un délai de dix ans suivant la fin des travaux. Par ailleurs, il est utile de savoir que, dans ce cas, les exclusions de la garantie ne sont pas valables.

**9** Est-ce qu'une entreprise peut me demander de payer l'établissement du devis, alors que je n'ai même pas accepté sa proposition ?

Généralement, les devis sont à la charge de l'entreprise, sauf accord contraire. Néanmoins, si l'établissement de ce document va au-delà de ce qu'on attend raisonnablement d'une offre gratuite ou s'il est d'usage dans sa profession (architecte, dentiste, etc.) qu'une telle estimation soit payante, il est possible d'en exiger le paiement.

**2** Est-ce que l'entreprise peut me demander de payer 1'500 fr., alors que le montant indiqué, au début des travaux, était de 600 fr. ?

Non, sauf circonstances extraordinaires. Ce montant, même convenu oralement, constitue un devis. En principe, l'entreprise n'a pas le droit de s'en écarter. Mais, si l'estimation est approximative, on admet, dans certains cas, que le montant final puisse être majoré de 10% par rapport au devis.

**5** J'ai fait installer ma cabine de douche, il y a moins d'un an. Aujourd'hui, je constate qu'il manque des pièces importantes. Existe-t-il une garantie ?

Oui. Un artisan est responsable des défauts cachés qui ne pouvaient être constatés lors de la vérification, une fois les travaux terminés. La loi prévoit une garantie de deux ans pour un ouvrage mobilier et de cinq ans pour un ouvrage qui occasionne un dommage à un bien immobilier auquel il est intégré. Attention, la société peut supprimer totalement cette garantie. Mais elle doit vous en aviser expressément avant de commencer les travaux.

**7** L'ouvrier n'est pas sérieux et ne fait plus son travail convenablement. Est-ce que je peux demander à ce qu'une autre entreprise s'en charge à sa place ?

Oui, c'est possible. Si le lien de confiance est rompu, le client peut faire exécuter les réparations ou terminer l'ouvrage par une entreprise de son choix, aux frais et aux risques de l'entrepreneur fauteur.

**10** Est-ce que le patron de l'entreprise peut refuser de rembourser un dommage occasionné par un de ses sous-traitants ?

Non. L'entrepreneur peut choisir de déléguer une tâche à un autre artisan, mais il reste responsable de la bonne exécution du contrat. En cas de problème, les rapports contractuels vous permettent de vous retourner contre l'entrepreneur principal.

**3** La première fois que j'ai utilisé mon store, la poignée m'est restée dans la main. Est-ce que je peux exiger que l'entreprise revienne le réparer sans frais ?

Oui. Mais seulement si vous avez correctement vérifié l'installation, lorsque vous l'avez reçue. Après avoir immédiatement interpellé l'entreprise, vous êtes en droit d'exiger la réparation du store conformément à la commande et, cela, aux frais de l'entrepreneur.

**8** J'ai finalement changé d'avis et ne désire plus rénover me terrasse. Est-ce que je peux arrêter les travaux ?

En principe, oui. Il est possible de résilier un contrat en tout temps, même si les travaux ne sont pas terminés. Vous n'avez pas à invoquer de justes motifs. Toutefois, vous devez non seulement payer l'entrepreneur pour le travail qu'il a déjà accompli, mais aussi pour le gain qui n'a pas réalisé.