



Problème avec un client, menace de poursuites

Par **karine37**, le **22/10/2010** à **16:21**

Bonjour,

je vous contacte aujourd'hui pour avoir quelques conseils concernant un souci avec un client. Je suis artisan tailleur de pierre et dans le cadre de mon activité, je pose notamment des cheminées.

Il y a maintenant un peu plus de 3 ans, j'ai posé deux cheminées chez un client. Il m'avait téléphoné quelques temps plus tard car le socle était soi-disant tâché. Je m'y suis rendu mais il s'est avéré que cette fameuse tâche était en fait une nervure sur la pierre puisque c'est de la pierre naturelle. A l'occasion de cette visite, sa femme m'avait dit qu'ils étaient ravis de la cheminée qui fonctionnait très bien, voire même trop bien puisqu'ils trouvaient qu'elle tirait trop. J'y étais retourné une seconde fois car le ramoneur avait mal remis une trappe et celle-ci était tombée. Je l'avais refixée et ils ne s'étaient plaints de rien.

Depuis cette rencontre il y a environ 3 ans, je n'avais eu aucune nouvelle. Et là, je viens de recevoir une lettre recommandée m'indiquant qu'ils n'ont allumé leur cheminée qu'au bout de 6 mois. Elle fonctionnait d'abord très bien mais une quinzaine de jours après, il y a eu du vent une nuit, et le matin ils ont découvert leur salon recouvert de cendres. Ils m'auraient soi-disant téléphoné et je leur aurais conseillé de mettre un chapeau sur la sortie. Ils ont fait installer un chapeau à la sortie du conduit mais la cheminée fume. Je me serais alors rendu à leur domicile pour voir, leur conseiller de rehausser la cheminée et de mettre un chapeau plus aéré. Ils ont fait revenir le couvreur qui leur a installé un chapeau plus aéré sur-mesure mais la cheminée fume toujours et ils ne peuvent s'en servir que porte et fenêtres ouvertes. Dans son courrier, il me demande de réparer les deux cheminées à mes frais (alors que dans le courrier il ne parle de problèmes que sur une seule des deux facturées) ou de faire marcher ma responsabilité civile professionnelle. Il demande également une indemnisation pour le préjudice occasionné. Il parle des articles 1147, 1641 et suivants du code civil.

Je ne lui ai bien sûr jamais conseillé de mettre un chapeau à la sortie de son conduit puisqu'il

est bien évident que la cheminée allait fumer.
comme c'est sa parole contre la mienne, je ne sais pas trop comment me défendre.
Je sais qu'ils ont eu beaucoup de problèmes et que de nombreux artisans ne veulent plus travailler pour eux. C'est la première fois que je rencontre un problème avec un client et je ne sais pas trop comment me défendre.

Par mimi493, le 23/10/2010 à 15:10

Vous répondez, en LRAR, que vous ne leur avez jamais conseillé quoi que ce soit, que la dernière fois que vous êtes venu chez eux, c'était le ... (mettez la date précise, que vous devez retrouver via la facture) pour refixer la trappe.
Et c'est tout.

Ensuite, vous attendez qu'ils fassent une procédure en justice. Ils devront bien donner une date de votre prétendue visite (vous conservez vos carnets de RDV, je pense)