



Que faire pour obtenir réparation du préjudice:réparation d'un PC

Par **shaeen**, le 11/02/2015 à 17:06

Bonjour,

Je suis allée avec un ami, emmener mon PC portable chez un réparateur suite à un problème d'affichage à l'écran et de Windows. Le réparateur constate les problèmes et me dit qu'il me rappellera pour un devis. Je lui laisse mon prénom et mon numéro de téléphone.

4 jours plus tard, n'ayant pas de nouvelles, mon ami qui habite pas loin de la boutique décide d'y passer afin d'en savoir un peu plus. Le gérant lui dit qu'il informera uniquement la propriétaire du PC (c'est-à-dire moi) par téléphone.

Quelques jours passent, j'appelle le gérant pour connaître l'évolution, le gérant s'excuse d'abord en me disant qu'il n'a pas pu me téléphoner car il avait perdu mon numéro de téléphone. Puis, il me dit que ma carte mère n'a pas de problème, c'est l'écran qui en a un et que son coût est de 109 euros.

Je lui demande combien me coûterai le changement d'écran plus le formatage de Windows, il me répond 180 euros. Je lui dis que je réfléchirais et que je le tiendrais au courant en début d'après-midi. En début d'après-midi, j'essaie de le joindre mais il est injoignable, je laisse un message vocal mais toujours aucune nouvelle. Je décide alors de passer à partir de 17h30 avec mon ami dans sa boutique. Le gérant confirme ce qu'il m'a par rapport aux réparations et me propose également un adaptateur à 25 euros mais je refuse en lui disant que je vais me renseigner ailleurs. J'ai laissé pour la 2ème fois mes nom, prénom, numéro de mobile et pour la 1ère fois le mot de passe de mon PC.

10 jours passent, j'appelle le gérant pour savoir si mon PC est prêt (puisque'il m'appel jamais pour m'informer de quoi que ce soit). Il me répond qu'il est déjà prêt. Je lui dis que je viendrais le récupérer le 12/01/2015.

Le 12/01/2015, je passe avec mon ami dans la boutique pour récupérer mon PC. En me voyant le gérant me tend mon PC. Je lui dis que je veux d'abord le tester, je ne le récupère pas comme ça. Il me répond qu'il a fait toutes les réparations et que tout fonctionne mais je suis restée ferme sur mes positions. Et comme je n'avais pas d'adaptateur (le mien est très abîmé), il en a commandé un de la marque de mon PC que j'aurai le lendemain.

Le 13/01/2015 je repasse avec mon ami dans la boutique, et ma grande surprise, le gérant n'avait pas fini d'installer la licence Windows donc on patiente. Ensuite, il m'invite à le rejoindre derrière son comptoir et me montre les réparations effectuées (l'écran neuf, la réinstallation de Windows, les données sauvegardées). Puis, je décide de prendre mon PC en

main afin de vérifier les propriétés systèmes alors là le gérant se sent tout à coup mal et gêné. C'est alors que je m'aperçois qu'il a changé le processeur et quand je lui pose la question, il se lance dans un charabia informatique que je ne maîtrise pas du tout. Je décide de payer la facture soit de 209 euros (les réparations+adaptateur).

Arrivée chez j'inspecte le PC qu'il m'a remis et je découvre que toutes les pièces à l'intérieures ainsi que les numéros de séries à l'arrière ont changés.

Je me dirige vers une association de consommateur pour m'aider, on me conseille d'envoyer un courrier recommandé avec A/R pour lui poser des questions. C'est ce que je fais.

3 jours plus tard, le gérant m'appelle dans la soirée pour que je repasse dans sa boutique afin qu'il remet les composants à leur place et en me rendant mon argent. Il se met à jurer en arabe en me disant que c'est sa conscience qui est en jeu, qu'on peut régler ça autrement. Et me fais des « aveux » en me disant que mon écran n'avait pas de problème mais il a changé, que ma carte mère fonctionnais pas mais il a réussi à la réparer. Je refuse sa proposition.

Quelques après, il change de position en me disant que son salarié s'est trompé, il m'a remis le PC d'une autre cliente. Alors que je n'ai eu à faire qu'à la même personne depuis le début c-à-d, le gérant (et personne d'autre). Il me propose de passer dans sa boutique pour procéder à l'échange des PC. Depuis, le gérant reste sur cette dernière position en restant malhonnête et en faisant passer ceci pour une erreur.

J'ai de nombreuses preuves en ma faveur que je ne peux bien sûr pas dire ni monter (on ne sait jamais s'il tombe sur mon post et s'il re-contre attaque encore).

Que faire pour obtenir réparation? Déposer plainte ? Saisir le tribunal de commerce ? Aidez-moi SVP. Merci