



Réparation très longue d'un appareil sous garantie

Par **Signa**, le **03/05/2013** à **15:15**

Bonjour,

Je vous écris car j'ai un soucis avec un commerçant et je souhaiterais savoir quels sont mes droits.

Voilà l'histoire (je vais faire aussi court et précis que possible) :

Début septembre 2012, j'ai acheté une machine à laver neuve chez un commerçant en ligne garantie 2 ans. Sur le site, il était stipulé que la machine est « installée » par les livreurs... Je me rends compte en la recevant que « installation » veut dire simplement la déposer dans la pièce de mon choix. Je me retrouve donc à la débrider et la raccorder seule (comme je n'ai pas les outils nécessaire, cela me prend 3h, avec mon bébé qui n'est pas bien content que je ne m'occupe pas de lui).

Mi-octobre, l'essorage ne fonctionne plus. Je contacte donc le SAV qui m'annonce que les frais de déplacement du technicien ne sont pas compris dans la garantie (ce qui n'était pas clairement indiqué sur leur site). Je paie donc le premier déplacement du technicien, ensuite, j'ai convaincu le marchand de les payer puisque la panne avait eu lieu 1 mois et demi après l'achat. Trois semaines après le début de la panne, la machine à laver n'est toujours pas réparée. Je m'énerve un peu auprès du SAV et il me l'échange... Je me retrouve encore une fois à débrider et raccorder l'appareil... Cette fois-ci, j'avais acheté les outils nécessaires... Mais une heure quand même avec un bébé qui hurle...

Je me rends compte très rapidement qu'il y a un problème avec l'essorage : il ne s'arrête pas de tourner tout seul à la fin du cycle. Le SAV me propose immédiatement un échange que je refuse en expliquant pourquoi (aucune envie de faire la mise en service d'une autre machine...), je dis donc que je préfère la réparation. Là aussi, ils prennent en charge les déplacements du technicien. Nous sommes fin novembre.

Depuis, la machine n'est toujours pas réparée. J'ai prévenu le SAV que l'essorage allait de mal en pis (il se bloque à mi-chemin une fois sur trois, ce qui m'oblige à aller régulièrement à la laverie). Malheureusement, nos conversations sont souvent téléphoniques (je les contacte par mail, mais malgré mes demandes, ils me recontactent toujours par téléphone)... donc je n'ai pas de preuve écrite de leur avoir signaler que l'essorage bloquait (ce qu'ils m'ont allègrement fait remarqué la dernière fois que nous nous sommes parler).

Cela dit, après les avoir menacé d'une action en justice, ils ont décidé de me l'échanger. Là dessus, puisque cela fait 5 mois que j'attends une réparation, je leur ai demandé plusieurs choses :

qu'ils réinitialisent la garantie au moment de la réception de la nouvelle machine à laver (ils

ont accepté), et qu'ils y incluent les déplacements du technicien (refusé) ;
que la machine soit mise en service par leur soin (accepté)
qu'ils me remboursent les frais occasionnés par la panne (laverie et premier déplacement du technicien) ainsi que la différence de prix entre le prix actuel (530€) et le prix auquel je l'ai payé (550€).

Ils ont refusé cette dernière demande en argumentant que de réinitialiser la garantie (d'une machine qui est en panne depuis l'achat...) et de faire raccorder la machine étaient déjà des gestes commerciaux conséquents.

J'espère avoir été claire.

J'aimerais donc savoir si vous aviez des arguments (couplé de texte de lois) qui pourrait m'aider à les faire changer d'avis. Dans le cas contraire (ou si ça ne marchait pas), puis-je espérer avoir gain de cause en allant devant le juge de proximité ? (j'ai dépensé une somme assez conséquente en laverie et j'aimerais vraiment pouvoir me faire rembourser de tous ces frais)

Merci d'avance !

Par **Signa**, le **05/05/2013** à **13:02**

Personne ne peut me renseigner ?