



Litige xxxxxx lave linge

Par **Chamilie**, le **02/02/2019 à 12:20**

Bonjour,

J'ai acheté un lave linge le 29 décembre 2018 chez xxxxxx, enlevé le 5 janvier, déballé le 13. Le lave linge ne s'allume pas, écran noir. Nous allons chez xxxxxx le 14, ils nous disent d'appeler le sav. Nous réussissons enfin à les joindre au bout de 3 jours. Un technicien doit alors se déplacer le 25, seule disponibilité pour nous. Le 24 nous recevons un message nous indiquant que le rendez-vous est annulé car la pièce n'est pas reçue. Étonnée j'envoie une réponse disant que le lave linge n'a jamais été vu, donc la commande d'une pièce me semble bizarre. Et de plus, n'ayant jamais fonctionné je ne souhaite pas de réparation sur un appareil neuf! Je souhaite un échange ou remboursement. On me répond que le technicien me rappellera pour un rdvs. Une semaine plus tard rien. Je refais un mail en demandant expressément un remboursement ou un échange. On me répond qu'ils ne peuvent pas, que je dois rappeler moi-même pour un rendez-vous avec un technicien. Nous avons pris rdvs pour [vendredi prochain](#) mais ai-je le droit d'autoriser le diagnostic en refusant toute réparation ? Je n'ai aucune confiance en ce produit. Il n'a jamais fonctionné!

Merci pour votre aide,

Cordialement,

Par **P.M.**, le **02/02/2019 à 14:44**

Bonjour,

Les conditions de la garantie commerciale doivent vous avoir été communiquées éventuellement avec la facture...

Mais vous pourriez aussi invoquer la garantie légale de conformité définie par [ces dispositions du code de la consommations \(art. L217-4 à 14\)](#)...

Par **miyako**, le **02/02/2019 à 20:43**

Bonsoir

Le vendeur est tenu de vous livrer une machine à laver en état de marche c'est très clairement indiqué dans les articles mentionnés par PM.

Vous pourriez leur écrire une lettre recommandée AR ,les mettant en demeure de vous changer votre machine à laver et de vous en livrer une en état de fonctionner normalement.A défaut ,vous vous réservez le droit de saisir le juge d' instance en injonction de faire avec demande de dommage et intérêts.Vous avez un formulaire injonction de faire <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1787>

Amicalement vôtre

suji KENZO

Par **Chamilie**, le **02/02/2019** à **21:17**

Merci pour vos réponses, je vais donc faire une lettre recommandée dès lundi.

Cordialement

Emilie

Par **P.M.**, le **02/02/2019** à **21:22**

Je rappelle les dispositions de l'art. L217-9 du code de la consommation :

[quote]

En cas de défaut de conformité, l'acheteur choisit entre la réparation et le remplacement du bien.

Toutefois, le vendeur peut ne pas procéder selon le choix de l'acheteur si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut. Il est alors tenu de procéder, sauf impossibilité, selon la modalité non choisie par l'acheteur.

[/quote]

Donc le remplacement ne sera pas forcément adopté par le vendeur...

Certains recommandent qu'il faut toujours privilégier la négociation plutôt que d'engager des procès longs et plus ou moins coûteux...

Par **miyako**, le **05/02/2019** à **22:21**

Bonjour,

Bien sure que le dialogue entre vendeur et client est la meilleure solution ,mais ,vu le dialogue

de sourd qu'il semble y avoir avec le SAV de cette enseigne, il y a un moment où il faut bien passer à la vitesse supérieure.

A mon avis la lettre recommandée devrait suffire, il faut l'adresser au directeur du magasin en expliquant ce qui se passe avec le SAV.

Amicalement vôtre

suji KENZO

Par **P.M.**, le **05/02/2019 à 22:51**

Bonjour,

Je n'ai pas lu qu'il y avait un dialogue de sourd mais un retard dans l'intervention...

En tout cas, l'acheteur ne peut pas exiger un remplacement du lave-linge...

Peut-être même qu'une simple explication dans le maniement de l'appareil aura suffi...

D'autre part, une injonction de faire ne peut pas comporter des dommages-intérêts...