



Litige de facturation, saisie de matériel

Par **yber**, le **25/05/2009** à **12:23**

Bonjour,

Suite à une première tâche (réparation + installation d'anti-virus) facturée 154 euros par un prestataire informatique et dûment payée, l'ordinateur est retombé en panne le lendemain même, victime du même virus.

J'ai naturellement rapporté l'ordinateur chez le même prestataire, et celui ci l'a repris, ne faisant mention d'aucune facturation supplémentaire.

Lorsque je suis passé pour récupérer mon PC, le prestataire m'a présenté une seconde facture de 144 euros, et refuse actuellement de me rendre l'ordinateur, puisque je conteste cette seconde facture.

Que dois-je faire ?

Quels sont mes droits et les leviers dont je dispose ?

Yber.

Par **ardendu56**, le **25/05/2009** à **19:35**

yber, bonjour

L'obligation de résultat :

La faute liée à l'obligation principale (contractuelle) est présumée en cas d'obligation de résultat non atteint (transporter, vendre, construire, réparer ...). Ainsi, pour une obligation de résultat (une partie s'engageant contractuellement sur un résultat promis) : la victime obtient réparation par la simple preuve de l'inexécution de l'obligation

Au contraire il doit être prouvé que le contractant n'a pas agi au mieux (prudence et diligence) en cas d'obligation de moyens (restauration, comptable, avocat, médecin, ...). Ainsi, pour une obligation de moyen (un résultat ne peut être garanti) : la victime doit prouver une diligence insuffisante eu égard aux usages de la profession (les diligences qu'un banquier, un comptable ... se trouvant dans la même situation auraient effectué)

Mais il existe des obligations de moyens renforcés : le prestataire soumis à de faibles aléas est engagé de fait à un résultat conforme. C'est au professionnel spécialiste de prouver ses diligences (Cass. civ. 1ère; 25 février 1997 : cet arrêt concernant une espèce médicale à une

portée très étendue). Ainsi est introduit maintenant un inversement de la charge de la preuve pour le renseignement et le conseil : c'est à celui qui est légalement ou contractuellement tenu à une obligation d'information (de conseil) de prouver qu'il a exécuté cette obligation. Dans le même sens pour les avocats (Cass. Civ. 1er, 29 avril 1997).

La victime doit prouver 2 points et parfois un 3° :

- 1) celle de l'obligation contractuelle
- 2) celle de l'inexécution ou de la mauvaise exécution

Plus une 3° : face à une obligation de moyen : un comportement fautif. Le professionnel compétent et normalement diligent aurait ... attiré l'attention du client sur les conditions particulières d'utilisation du produit du client inexpérimenté ...

Courrier en RAR (à vous de le tourner à votre convenance)

Madame, Monsieur,

Mon ordinateur étant tombé en panne, j'ai fait appel à vos services afin que des réparations soient effectuées.

J'ai repris possession de mon ordinateur le (date) et je vous ai réglé la facture, d'un montant de (...) euros.

Or, j'ai constaté (ou fait constater par un autre professionnel) que les réparations ont été mal effectuées, puisque, malgré votre intervention, les mêmes anomalies se reproduisent.

Je vous rappelle que vous êtes tenus à une obligation de résultat, et je vous demande donc de bien vouloir remettre gratuitement mon ordinateur en état (ou de me restituer le prix de la réparation) sous huit jours.

A défaut d'accord amiable, je me verrai contraint(e) de saisir le juge et de demander des dommages et intérêts pour le préjudice subi (frais de location d'un ordinateur de remplacement, frais de dépannage...).

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de ma considération distinguée.

(Signature)

Sans réponse de sa part, il restera la DGCCRF au 39 39.

J'espère que vous obtiendrez gain de cause.

Bien à vous.