



invoquer garantie légale de conformité

Par **elg**, le **11/04/2009** à **09:30**

Bonjour,

Dans la cadre du non-fonctionnement d'un lave-vaisselle acheté le 17/10/08 chez Mistergooddeal, je souhaite faire jouer la garantie légale de conformité.

La serrure de la porte du lave-vaisselle qui fonctionnait sans problème jusque là s'est brusquement cassée (sans doute une pièce mécanique qui s'est cassée bien que ce ne soit pas visible). Toujours est-il que la porte ne s'enclenche plus ce qui rend l'appareil inutilisable. Ayant été acheté par correspondance, l'appareil ne bénéficie que de la garantie constructeur (garantie pièce d'un an) et les frais demandés pour la main d'oeuvre et le déplacement sont exorbitants.

D'autre part, ayant peu utilisé l'appareil jusque là, je pense qu'un défaut mécanique préexistait dans le mécanisme de la serrure.

Dans ces conditions, l'utilisation de la garantie légale de conformité est-elle appropriée?

J'ai préparé une lettre que je pense envoyer au vendeur (Mistergoodeal) en courrier recommandé avec accusé de réception. Pouvez-vous me dire ce que vous en pensez?

A Paris, le 10 avril 2009,

Objet : Réparation produit défectueux

Madame, Monsieur,

J'ai acheté dans votre magasin, le 17 octobre 2008 (et pris possession au point de vente le 20 octobre 2008), un lave-vaisselle ELECTROLUX ARTHUR MARTIN ASF2445 Inspire suivant bon de commande n°XXXXXXXXXX.

En vertu de l'article L.211-9 du Code de la Consommation, je vous demande de procéder à la réparation, dans les plus brefs délais, de ce produit qui montre les défauts suivants :
défectuosité du mécanisme de fermeture de la porte (ayant la casse de la serrure) empêchant tout fonctionnement de l'appareil. Ce défaut est apparu dans les 6 mois suivant l'acquisition de l'appareil et le rend impropre à toute utilisation.

Je vous prie de m'indiquer au plus vite les coordonnées du centre de réparation pour que j'y envoie l'appareil. Par ailleurs, conformément à l'article L.211-1 du Code de la Consommation,

je vous demanderai de me rembourser les frais de retour de l'appareil au service après-vente.

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de ma considération distinguée.

Est-il également nécessaire de l'envoyer au constructeur de l'appareil?

Quant à l'appareil lui-même dois-je l'envoyer dès maintenant ou puis-je attendre d'avoir la réponse de Mistergooddeal?

Je vous remercie d'avance pour les réponses que vous pourrez apporter à toutes mes questions.

Emilie

Par **Jurigaby**, le **11/04/2009** à **14:59**

Bonjour,

La garantie légale de conformité vous protège contre les vices cachés et non contre les défauts liés à l'usure ou bien à un mauvais usage. Aussi, vous devez impérativement faire expertiser l'appareil sinon quoi, il est clair que Mistergooddeal ne procédera pas aux réparations ni au remboursement.

Il est rare que ces commerçants vous indemnisent sur votre bonne parole.

Bien cordialement.

Par **elg**, le **12/04/2009** à **01:26**

Bonjour Jurigaby,

Déjà merci d'avoir répondu à mon message.

Effectivement, Mistergooddeal risque d'invoquer un défaut lié à l'usure ou au mauvais usage. Cependant le défaut est à l'intérieur de la porte donc je ne pense pas qu'on puisse l'imputer à une mauvaise manipulation vu que je n'ai pas accès à cette partie de l'appareil. Compte tenu de l'âge de l'appareil (5 mois), l'usure me paraît prématurée. C'est pourquoi je pense que le mécanisme était défectueux dès le début.

En ce qui concerne l'expertise, je pense qu'elle est à la charge de Mistergooddeal. Le texte sur la garantie légale de conformité précise en effet:

"Les défauts de conformité qui apparaissent dans les 6 mois après la délivrance du bien sont présumés exister au moment de la délivrance du bien, sauf preuve contraire." (ordonnance n°2005-36)

et voici un extrait de l'analyse de cette ordonnance:

En fait, la présomption de l'article 211-7 permet simplement au consommateur de faire l'économie d'une expertise pour déterminer l'origine du défaut de conformité du produit.

La panne constatée suppose le défaut de conformité, si elle intervient dans les 6 mois de la délivrance.

(<http://www.net-iris.fr/veille-juridique/doctrine/11778/le-nouveau-regime-de-la-garantie-de-conformite-du-vendeur-objet-mobilier.php>)

Comprenez-vous mieux le sens de ma démarche et qu'en pensez-vous?

Par **Jurigaby**, le **12/04/2009 à 16:31**

Bonjour,

[citation]En ce qui concerne l'expertise, je pense qu'elle est à la charge de Mistergooddeal. Le texte sur la garantie légale de conformité précise en effet:

"Les défauts de conformité qui apparaissent dans les 6 mois après la délivrance du bien sont présumés exister au moment de la délivrance du bien, sauf preuve contraire." (ordonnance n°2005-36)

et voici un extrait de l'analyse de cette ordonnance:

En fait, la présomption de l'article 211-7 permet simplement au consommateur de faire l'économie d'une expertise pour déterminer l'origine du défaut de conformité du produit. La panne constatée suppose le défaut de conformité, si elle intervient dans les 6 mois de la délivrance. [/citation]

Vous avez parfaitement raison. J'avais pas fait attention au fait que cela faisait moins de 6 mois.. Au temps pour moi!

Bien cordialement.

Par **elg**, le **15/04/2009 à 00:34**

Bonsoir,

Votre réponse me rassure. J'ai envoyé le recommandé et aujourd'hui, mistergooddeal a laissé un message sur mon répondeur disant qu'ils avaient bien noté que je voulais faire jouer la garantie légale de conformité et m'enjoignant de déposer l'appareil au dépôt où je l'ai retiré (Chilly Mazarin!!) à des horaires où bien entendu je travaille.

J'avais pourtant compris (et bien précisé dans la lettre) que les frais de retour de l'appareil étaient à leur charge. Je pense donc pouvoir réclamer de l'envoyer par la poste le lave-vaisselle (j'imagine que c'est possible)et de me faire rembourser par la suite. Comment faire pour obtenir la garantie de ce remboursement?

D'autre part, j'ignore quel est la démarche à suivre après. J'ai demandé le remplacement de l'appareil. Dois-je effectivement le leur redonner et attendre qu'ils me recontactent? Dans ce cas, j'ai peur d'une réponse du type: après examen de l'appareil, il s'agissait d'un défaut lié à

l'usure, venez le reprendre, auquel cas les frais de retour ne me seraient pas remboursés et mon appareil toujours non réparé. Savez-vous quelle est la procédure à suivre?

Cordialement

Par **elg**, le **16/04/2009** à **13:39**

Suite de d'affaire,

La lettre recommandée avec accusée de réception a fait son effet et Mistergooddeal me propose le remplacement à neuf de l'appareil.

Reste deux bémols:

- la prise en charge des frais de retour de l'appareil (et des frais de livraisons du nouveau): en principe, ils sont à la charge du vendeur. Mistergooddeal refuse cependant de les assumer en invoquant le fait que j'étais allé chercher moi-même l'appareil lors de l'achat à l'entrepôt de Chilly-Mazarin au lieu de me faire livrer. Sont-ils dans leur droit? Le fait de choisir enlèvement sur place au lieu de livraison les exempte-ils de leurs obligations de prendre tous les frais lié au remplacement du produit à leur charge?

- la garantie concernant l'appareil de remplacement: que se passe-t-il si celui-ci ne fonctionne pas? S'agissant d'un appareil neuf, celui-ci bénéficie-t-il aussi de la garantie légale de conformité (et des fameux 6 mois durant lequel un défaut qui se révèle est supposé avoir existé à la livraison de l'appareil)?

En clair, si dans trois semaine l'appareil me lâche, puis-je de nouveau invoquer la garantie légale de conformité (bien que celle de mon premier lave-vaisselle soit désormais arrivée à expiration)?

J'espère que quelqu'un aura des éléments de réponses à m'apporter sur ce deux points.

Cordialement

Par **pyoung**, le **01/09/2009** à **16:32**

Bonjour,

Dans le même "esprit" que le problème cité sur ce fil de discussion, voici un autre cas :

Mon fils de 20 ans a acheté fin juillet un téléphone portable HTC hors pack chez Defi Com à Paris, du réseau Phonéo.

Ce week-end, des pixels morts sont apparus sur l'écran et le kit main libre ne fonctionne plus...

Il a donc contacté Defi Com pour savoir comment faire jouer la garantie et il a été redirigé sur un intermédiaire qui indique la procédure en précisant qu'il y aura 15 euros de frais de port.

Parallèlement mon fils avait contacté HTC Europe par le biais de leur site et il lui a été répondu ceci :

Cher Client HTC,

Merci de contacter notre Centre de Service à la clientèle . Nous nous engageons à vous fournir un service de qualité et de répondre à toutes vos questions et préoccupations lié a nos produits ou services.

Vous nous avez contacté récemment au sujet d'un problème que vous avez rencontré avec votre HTC Hero.

Pour confirmer votre question, vous avez déclaré que: Il y a environ 6 pixels morts sur votre écran, et le kit main libre est défectueux.

Veuillez contacter votre revendeur afin d'étudier avec eux les possibilités qui vous sont offertes. Notre centre de réparation prend en charge les problèmes d'écran à partir de 10 pixels morts.

Concernant votre kit main libre: si vous souhaitez l'envoyer au centre de réparation merci de nous contacter au numéro suivant +33-170-759-171 et nous vous donnerons la procédure et les coordonnées.

Si les étapes mentionnées ci - dessus ne règlent pas le problème que vous rencontrez avec votre appareil, nous vous invitons à vous rendre dans la section support de notre site web.

Rendez vous s'il vous plaît à l'adresse : <http://www.htc.com/www/support.aspx>

Ou encore : http://www.htc.com/select_country.htm, sélectionnez votre pays de résidence puis cliquez sur l'onglet support.

Nous vous remercions de l'intérêt que vous portez à nos produits et services.

Cordialement,

Europe customer support team
HTC Corp. Global Service Division

Contact pris au n° indiqué (un centre d'appel certainement délocalisé car l'interlocutrice parlait très mal le français...), la procédure est d'envoyer le tél nu, sans accessoires (alors que le kit main libre est un accessoire...) à leur centre de réparation situé en banlieue bordelaise, à nos frais.

Est-il normal que des frais puissent être engagés pour faire réparer un appareil sous garantie et acheté en boutique (la boutique, contactée, me fait savoir, si nous déposons le tél en direct chez eux, qu'elle nous facturera des frais de port le cas échéant ...) ?

Merci de votre aide

P.YOUNG

Par **elg**, le **01/09/2009** à **16:48**

Bonjour,

Pas d'hésitation cette fois-çi: les frais de ports sont bien à leur charge (dans mon cas, c'était discutable).

Envoyez-leur un courrier en recommandé en exigeant le remplacement ou la répartition des produits SANS FRAIS (ni de port ni d'aucune sorte). Dans la lettre, citez les extraits de l'ordonnance mentionnés dans mes messages précédents et notamment le fait que la réparation doit se faire sans frais pour le client. Vous pouvez par contre proposer de rapporter l'ensemble à la boutique.

En ce qui concerne les pixels morts, peu importe le nombre puisqu'on ne cherche pas à faire jouer ici la garantie contractuel du vendeur mais bien la garantie légale de conformité.

Pour l'instant, j'ai testé à deux reprises cette procédure: après la lettre en recommandé tout s'est arrangé par magie.

Tenez-nous au courant.

Par **elg**, le **01/09/2009** à **16:50**

Ah oui il faut adresser la lettre au vendeur (pas au constructeur).

Cordialement

Par **pyoung**, le **01/09/2009** à **16:53**

Merci, nous allons faire comme cela et je vous tiendrai au courant du résultat