



Litige avec un magasin de literie

Par **indivision LSG**, le **25/11/2019** à **10:22**

Je rencontre des difficultés avec un magasin de literie. J'ai constaté l'affaissement d'un matelas deux ans après son achat et le Directeur refuse la mise en jeu de sa garantie de 10 ans.

Beaucoup d'échanges par téléphone et par mails et finalement, devant mon insistance, un représentant est venu à mon domicile, et a reconnu l'affaissement du matelas. Je lui ai demandé de l'inscrire sur la facture, Il m'a proposé de me rappeler pour fixer un RDV afin de livrer un nouveau matelas et reprendre l'ancien.

Malgré cela le Directeur refuse d'intervenir.

Devant des échanges stériles, que puis-je faire ? Je vais faire partir un courrier R avec AR en reprenant l'historique et en demandant une position sous quinzaine mais comment puis-je me défendre ensuite, le courrier recommandé ne servant à rien suivant les dires du Directeur ?

Remerciements.

Salutations distinguées

Par **rafale**, le **25/11/2019** à **11:10**

Bonjour, le mieux est de vous adresser à votre association locale de consommateurs ... Ils font des merveilles très souvent ...

Par **indivision LSG**, le **25/11/2019** à **11:20**

Merci pour le retour.

Afin de chercher une association locale de consommateurs, je dois chercher dans mon département de résidence ou sur le département du vendeur?

Cordialement.

Par **rafale**, le **25/11/2019** à **13:11**

Dans votre département, la plus proche de chez vous ; vous aurez une adhésion à payer parce que les associations de consommateurs ne peuvent défendre que leurs adhérents.

Par **marie076**, le **27/11/2019** à **13:07**

Bonjour

Plus simple , si vous avez une protection juridique rapprochez de votre assureur, qui pourra agir ,prise de contact , expertise etc

Cordialement

Par **janus2fr**, le **27/11/2019** à **13:09**

[quote]

Directeur refuse la mise en jeu de sa garantie de 10 ans.

[/quote]

Bonjour,

De quelle garantie de 10 ans parlez-vous ?

Est-ce une garantie contractuelle proposée par le vendeur, par le fabricant, autre ?

Par **marie076**, le **27/11/2019** à **13:21**

Bonjour,

En tout cas il ne peut pas s'agir d'une garantie légale elle ne peut donc être que contractuelle ... ou ne pas être

Par **P.M.**, le **27/11/2019** à **13:33**

Bonjour,

De toute façon, apparemment le problème n'a été constaté qu'après moins de deux ans et de nombreuses marques et/ou vendeurs prétendent à une garantie commerciales de 10 ans...

Par **janus2fr**, le **27/11/2019** à **14:01**

[quote]

et de nombreuses marques et/ou vendeurs prétendent à une garantie commerciales de 10

ans...

[/quote]

D'où ma question, est-ce une garantie vendeur ou fabricant, puisqu'il est ici reproché au vendeur de ne pas l'appliquer, mais si c'est une garantie fabricant, cela pourrait s'expliquer...

Par **marie076**, le **27/11/2019 à 14:49**

Bonjour

Effectivement

Par **P.M.**, le **27/11/2019 à 15:20**

Je pense que la réponse à la question est dans le sujet :

[quote]

Je rencontre des difficultés avec un magasin de literie. J'ai constaté l'affaissement d'un matelas deux ans après son achat et le Directeur refuse la mise en jeu de **sa** garantie de 10 ans.[/quote]

Il ne peut donc s'agir que d'une garantie contractuelle ou commerciale du vendeur, en tout cas, celui-ci ne renvoie pas vers le fabricant...

Pour aider plus concrètement l'intéressé en plus de la réponse pertinente du premier intervenant conseillant de se rapprocher d'une association de consommateurs, je propose [ce dossier...](#)

Par **indivision LSG**, le **27/11/2019 à 16:19**

Bonjour et merci pour vos échanges.

Non hélas, je n'ai pas de contrat protection juridique.

Le vendeur est le fabricant des matelas, avec un distributeur pour le transport. Le directeur qui refuse d'intervenir semble être le fabricant mais comment puis en être certaine ?

Concernant l'association de consommateurs, j'ai contacté CLCV par téléphone. Sur mon département, ils sont débordés (beaucoup de dossiers et manque de personnel) Aucun refus, mais mon dossier ne sera pas traité rapidement. Il m'a été conseillé de regarder la liste des contacts sur 60 millions de consommateurs. Rien dans mon département.

Je vais poursuivre mes recherches, car il serait bien que je puisse confier les pièces de mon dossier.

Cordialement

Par **P.M.**, le **27/11/2019** à **17:07**

Il faudrait savoir comment est définie la garantie au contrat de vente...