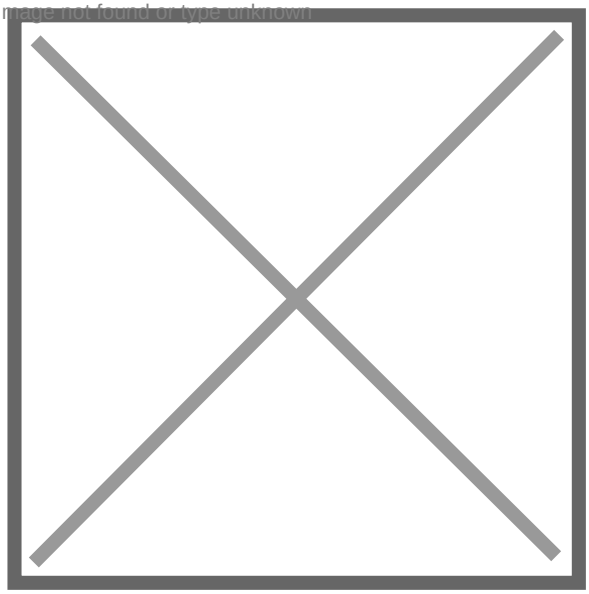
Image not found or type unknown



Prise sous garantie non respectée

Par **zen1966**, le **27/10/2011** à **09:42**

Bonjour

Sujet :
Notre four vient de tomber en panne. Il est encore sous l'extension de garantie que nous avions prise de 5 ans (qui se terminera en mars 2012).
La réparation ne peut pas se faire car le fabriquant Electrolux ne dispose pas de la pièce de rechange (nous trouvons cela surprenant pour un appareil qui n'a que 4,5 ans).
Aussi, Electrolux nous propose son remplacement par un autre four se rapprochant le plus du notre mais en prenant en compte un principe de vétusté correspondant à 1% par mois à compter de la date d'achat (ex : si notre appareil est agé de 30 mois, le nouvel appareil proposé sera facturé 30% du prix pratiqué généralement).
Nous trouvons cela anormal car nous estimons que notre four est toujours sous garantie et que nous ne comprenons pas pourquoi nous serions obligés de payer un nouvel appareil même si ce n'est qu'une participation (conséquente quand même puisque le nouveau four nous couterait environ 500€ !!).
Pourriez vous nous dire si cette pratique est normale et si non, quelle démarche faut il engager pour obtenir gain de cause auprès d'Electrolux ?
Merci par avance de votre aide
Cordialement
Mr Zen

Par **pat76**, le **27/10/2011** à **14:45**

Bonjour

Soir Elextrolux vous répare votre four, si ce n'est pas possible il vous l'échange avec un appareil équivalent et si celui est plus cher vous n'avez pas à payer le surcoût.

Article L211-15 du Code de la Consommation
Créé par Ordonnance n°2005-136 du 17 février 2005 - art. 1 JORF 18 février 2005

La garantie commerciale offerte à l'acheteur prend la forme d'un écrit mis à la disposition de celui-ci.

Cet écrit précise le contenu de la garantie, les éléments nécessaires à sa mise en oeuvre, sa durée, son étendue territoriale ainsi que le nom et l'adresse du garant.

Il mentionne que, indépendamment de la garantie ainsi consentie, le vendeur reste tenu des défauts de conformité du bien au contrat et des vices rédhibitoires dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1649 du code civil. Il reproduit intégralement et de façon apparente les articles L. 211-4, L. 211-5 et L. 211-12 du présent code ainsi que l'article 1641 et le premier alinéa de l'article 1648 du code civil.

En cas de non-respect de ces dispositions, la garantie demeure valable. L'acheteur est en droit de s'en prévaloir

Article L211-16 du Code de la Consommation
Modifié par Loi n°2006-406 du 5 avril 2006 - art. 3 JORF 6 avril 2006

Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie contractuelle qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.

Article L211-17 du Code de la Consommation
Créé par Ordonnance n°2005-136 du 17 février 2005 - art. 1 JORF 18 février 2005

Les conventions qui écartent ou limitent directement ou indirectement les droits résultant du présent chapitre, conclues entre le vendeur et l'acheteur avant que ce dernier n'ait formulé de réclamation, sont réputées non écrites.

Article L211-19 du Code de la Consommation
Créé par LOI n°2008-776 du 4 août 2008 - art. 88 (V)

Les prestations de services après-vente exécutées à titre onéreux par le vendeur et ne relevant pas de la garantie commerciale visée à la section 3 font l'objet d'un contrat dont un

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

exemplaire est remis à l'acheteur.

Article L211-22 du Code de la Consommation
Créé par LOI n°2008-776 du 4 août 2008 - art. 88 (V)

Lorsqu'il facture des prestations de réparation forfaitaires, le vendeur doit, par écrit, informer l'acheteur de l'origine de la panne, de la nature de l'intervention et des pièces ou fournitures remplacées.

Il est très étonnant que le vendeur n'est pas en stock des pièces de rechange alors que c'est une obligation de prévoir cela.

La panne est dû à un problème d'usure, votre vendeur vous a renseigné à ce sujet?

Par **zen1966**, le **27/10/2011** à **16:08**

bonjour
merci pour ce retour
Non ce n'est pas une pièce d'usure. Le service APV a diagnostiqué un changement de carte électronique. celle-ci ne semble plus disponible auprès d'Electrolux donc ils me font une proposition qui ne me satisfait pas. A priori, ils n'ont pas d'obligation d'avoir en stock des pièces de rechange comme nous le pensions. C'est du moins ce que le réparateur (agréé par Electrolux) nous a dit ...
Par contre, comment faire maintenant pour les obliger à respecter la prise sous garantie ?
Merci beaucoup de vos retours
Slts

PS: nous avons eu très récemment le même soucis avec une télévision SAMSUNG (qui elle n'était plus sous garantie et qui avait 6 ans: impossible de la réparer car la pièce n'était plus dispo chez le constructeur). Direction la casse pour une carte qui coutait à priori 60€ ...

Par **pat76**, le **27/10/2011** à **17:42**

Rebonjour
Note 18 sous l'article 1641 du Code Civil:

Arrêt de la Chambre Commerciale de la Cour de Cassation en date du 16 février 1999. Bull. Civ. IV, n° 45:

Le réparateur qui n'a pas procédé au remplacement des pièces défectueuses nécessaire à la réparation dont son client l'a chargé n'est pas tenu envers lui, du fait de cette omission, de la garantie des vices cachés, lesquels ne peuvent affectér que les pièces ou aménagements

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

fournis ou en être la conséquence, mais de la responsabilité contractuelle de droit commun pour n'avoir pas satisfait à son obligation de réparer.

Note 6 sous l'article 1643 du Code Civil:

Arrêt de la 1ère Chambre Civile de la Cour de Cassation en date du 16 avril 1996, Bull. Civ I, n° 188:

Le fabricant étant tenu de connaître les vices de la chose, sa bonne foi ne l'exonère pas de l'obligation de verser des dommages-intérêts à titre compensatoire.

Note 5 sous l'article 1644 du Code Civil:

Arrêt de la 1ère Chambre Civile de la Cour de Cassation en date du 8 mars 2005, pourvoi n° 02-11594:

Lorsque la restitution en nature de la chose est impossible, la créance de restitution en valeur est égale, non pas au prix convenu, mais à la valeur effective de la chose au jour de la vente.

Vous envoyez une lettre recommandée avec avis de réception à votre vendeur en lui, précisant qu'il avait obligation au visa de la garantie commerciale de réparer votre four. Vous constatez que le remplacement de la pièce défectueuse est impossible pour défaut de stock de pièce de rechange et qu'à partir de cela vous demandez le remplacement du Four par un appareil équivalent et que si cela n'est pas possible vous demanderez la résolution de la vente devant la juridiction compétente, car vous n'avez pas à payer un supplément de prix pour le remplacement du four. Vous n'êtes pas responsable du manque de pièces de rechange.

Vous précisez que si litige n'a pas été réglé dans les 15 jours à la réception de votre lettre pas le remplacement du four par un modèle équivalement et cela sans que vous soyez obligé de payer un surcoût; vous saisirez la juridiction compétente pour faire trancher le litige et ne manquerez pas à cette occasion de réclamer des dommages-intérêts pour le préjudice subi.

Vous indiquez également que vous alerterez les services de la répression des fraudes sur cette situation, dans la mesure où la réparation est impossible parce que des pièces de rechange n'ont pas été prévue en stockage.

Vous garderez une copie de votre lettre.

Par **zen1966**, le **28/10/2011** à **10:04**

bonjour
merci beaucoup pour votre aide.
Nous allons donc faire notre courrier en espérant que cela les incite à fonctionner honnêtement.
Par contre, concernant la vétusté qu'ils souhaitent appliquer, est ce que cela est légal ou bien cela correspond t'il à un standard ELECTROLUX vis à vis de sa clientèle?
Si vous savez nous répondre sur ce point nous vous en serions reconnaissants
Slts

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

Mr Zen

Par **pat76**, le **28/10/2011** à **16:18**

Bonjour

En ce qui concerne le problème d'usure, votre vendeur agit de manière légal.

J'avais lu un arrêt de la 1ère Chambre Civile de la Cour de Cassation sur le sujet.

Je vais essayé de le retrouver et vous le communiquer.

Mais, envoyez la LRAR pour mettre votre vendeur devant son obligation.

Par **zen1966**, le **04/11/2011** à **08:48**

Bonjour

Notre courrier est parti et nous attendons le retour d'Electrolux.

Par contre, en cas de fin de non recevoir de leur part, qu'elle sera la juridiction compétente pour trancher le litige ?
Merci de vos informations

Cordialement

Par **pat76**, le **04/11/2011** à **11:21**

Bonjour

Juge de Proximité.

Par **zen1966**, le **04/11/2011** à **13:47**

bonjour

et ils dépendent de qui ces juges ? où les trouvent on ? tribunal ?

slts

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

Par **pat76**, le **05/11/2011** à **13:33**

Bonjour

Vous aurez les renseignemnts auprès du Trinunal d'Instance dont vous dépendez.

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés