



Litige sur extension de garantie

Par **chantal**, le **23/07/2008** à **18:17**

BONJOUR,

Mon rétroprojecteur présente un dysfonctionnement alors qu'il est sous extension de garantie de 3 ans supplémentaires jusqu'en 2009 -

Le magasin ***** où je l'ai acheté a fermé depuis et le service CONSO de ***** se dégage de toutes responsabilités sous prétexte que c'est un magasin franchisé indépendant qui avait fait la garantie !

C'est quand même sous l'Enseigne ***** que je l'ai acheté et cette extension m'a coûté 200 euros supplémentaires,

A qui dois je m'adresser car il y a bien un assureur dans l'affaire, comment savoir qui il est ,
MERCİ DE M'ORIENTER DANS MES DEMARCHES.

Par **coolover**, le **24/07/2008** à **22:23**

Je dois t'avouer chantal que ta situation n'est pas évidente.

Tout d'abord, il faut distinguer l'enseigne de l'entité juridique qui aurait la qualité de vendeur, et donc de garant. L'enseigne n'est qu'un nom commercial, une marque, qui peut être utilisé par plusieurs entités juridiques : une SARL, un GIE, une entreprise individuelle, une SA, une société civile etc.... Chacune de ses entités est juridiquement indépendantes et le fait qu'ils utilisent la même "marque" ne les fait pas pour autant être une même "personne"

Regarde donc sur le contrat que tu as signé le nom de la société juridiquement engagée avec toi : ses coordonnées sont indiquées généralement en bas de la page, avec également son numéro SIREN/SIRET appelé aussi numéroRCS .

Avec ce numéro RCS, tu peux trouver plus d'information sur cette société sur des sites tel que societe.com, et notamment si elle est toujours en activité.

Si l'entreprise a fermé depuis, ça se complique car il n'existe pas de réel moyen de retrouver les dirigeant de l'entreprise car leurs adresses ne sont évidemment pas recensées après fermeture de l'entreprise.

Si l'entreprise a fermé pour cause de liquidation judiciaire, tu peux toujours essayer de te rapprocher du tribunal de commerce pour prendre contact avec le mandataire judiciaire chargé de la liquidation mais si l'entreprise n'avait plus d'argent... Pas sûr que tu puisses faire quelque chose.

Côté assurance, si dans l'absolu tu pourrais saisir son assurance responsabilité civile (je te passe les détails car ce ne serait pas évident non plus), la plupart des assurances cessent de prendre effet avec la fermeture de l'entreprise.

Enfin, pour une action judiciaire, même problème : l'entreprise a fermé et ses dirigeants ont peu de chance d'être retrouvé, à qui adresser l'assignation ??

Désolé de ne pas avoir de solution à t'apporter. C'est un véritable problème sur lequel le gouvernement ne s'est pas penché pour la protection du consommateur, d'où le peu de solution.

P.S. : j'ai masqué le nom de l'entreprise pour éviter d'éventuels problèmes avec l'enseigne concernée.

Par **chantal**, le **25/07/2008** à **02:37**

Merci coolover pour ta réponse claire, je vais investiguer dans cette direction et éventuellement du côté de la défense de consommateurs et je reviendrai te tenir informé de mes démarches. Mais effectivement on pense avoir affaire à une chaîne de magasins solide donc et on a affaire à un indépendant ! Il me faudrait trouver un cas de jurisprudence la dessus ! à bientôt, Chantal

Par **chantal**, le **26/07/2008** à **09:17**

Bonjour, J'ai suivi les indications de coolover, merci encore à lui, j'ai appris que l'entreprise a été radiée et j'ai obtenu le nom du liquidateur mais n'arrive pas à le situer ni dans le département ni en France...pas plus d'ailleurs que le nom du Gérant de la Société indépendante;

Si j'ai bien compris, en France, on vous offre des garanties commerciales très chères et si le magasin ferme pour une raison ou pour une autre, personne n'assume ! C'est tout bénéf pour les Assureurs alors ? il devrait y avoir un recours auprès de ceux là puisqu'ils se sont engagés par contrat !

si quelqu'un a d'autres infos à me donner , je suis à l'écoute; MERCI BCP.
CHANTAL

Par **coolover**, le **28/07/2008** à **22:18**

C'est pas tout à fait l'analyse chantal :)

L'idée serait plutôt que lorsqu'une entreprise n'a plus d'argent et passe en liquidation judiciaire, on ne peut pas créer de l'argent là où il n'y en a plus ! C'est surtout ça le problème !

Mais la loi prévoit deux protections :

- si le dirigeant a commis une faute pénale comme une fraude ou un abus de bien social, ou une faute de gestion ayant contribué à la liquidation, la loi permet d'agir contre le patrimoine personnel du dirigeant (Art. L651-1 et suivants, code de commerce)
- la loi a prévu que les salaires étaient garanties par les AGS, qui payeront à la place de l'entrepreneur défaillant

C'est déjà pas mal :)

Par **chantal**, le **06/10/2008** à **22:58**

Merci Coolover pour ta réponse du 28/0/08 - entretemps j'ai obtenu l'adresse de la Société de ce personnage qui existe toujours - j'ai envoyé une lettre recommandée avec mes doléances il y a une vingtaine de jours ; j'ai reçu l'accusé de réception mais aucune réponse à ce jour ; je connais aussi le nom du responsable de la société - apparemment il avait 3 magasins dans 3 villes différentes, 2 dans le 13 et 1 dans le 83 tous avec la fameuse Enseigne et tous radiés ! j'ai téléphoné et suis tombée sur un répondeur qui invite les clients de cette Enseigne de ne plus l'appeler !

que dois je faire dans l'immédiat ;

Si quelqu'un peut me renseigner, merci d'avance;

Chantal