



Refus d'honorer la garantie (magasin but)

Par **lolokoala**, le **04/01/2010** à **12:58**

Bonjour,

j'ai acheté un canapé-lit dans un magasin BUT, et ce dernier a un accoudoir qui s'est affaissé sans raison !

Je me suis rendu au magasin qui m'a redirigé vers le service après-vente et ce dernier à ouvert un dossier en nous indiquant très clairement que cela risquait de ne pas aboutir car d'après lui les personnes qui s'occupent de ça penseraient qu'il s'agissait d'une " arnaque à l'assurance " tout ça parce que notre problème et notre demande interviennent dans le dernier mois de la garantie !

Après plusieurs semaines sans nouvelles, nous avons repris contact et on nous a demandé d'envoyer des photos de l'accoudoir comme preuves, ce que nous avons fait !

Et aujourd'hui, nous avons reçu un coup de fil pour nous indiquer que, d'après eux, le fait que l'accoudoir se soit affaissé est dû à son utilisation (ce qui est faux) et que, de ce fait, la garantie ne peut fonctionner... ! Ce qui n'est pas précisé dans le descriptif de la garantie qui est au dos du bon de commande !

De plus sachant que le canapé est composé de deux accoudoirs (qui sont en bois ou plastique) et que le reste est composé que de mousse je ne vois pas à quoi sert la garanti si elle ne concerne pas les parties solides du canapé...

Quels sont mes recours légaux, sachant que lors de l'achat une garantie de un an est automatiquement inclus et que j'ai fait cette demande dans les délais impartis ?

Par **jeetendra**, le **04/01/2010** à **14:38**

[fluo]DIRECTION REGIONALE DE LA CONCURRENCE, DE LA CONSOMMATION ET DE LA REPRESSION DES FRAUDES

UNITE DEPARTEMENTALE DES YVELINES[/fluo]

30 rue Jean Mermoz - 78035 VERSAILLES CEDEX
Tél. : 01.30.84.10.00

Heures d'ouverture : du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 13h à 17h

[fluo]Accueil des consommateurs sans rendez-vous : lundi, mercredi et vendredi de 13h à 17h[/fluo]

Bonjour, prenez contact avec la Dgccrf à Versailles, ils vous aideront à faire valoir vos droits de consommateurs auprès de BUT, bonne année 2010 à vous.