



Recours pour faire appliquer une garantie !

Par **Trezaverty**, le **16/03/2022 à 13:26**

Bonjour à tous,

Ma mère a acheté, sur le site de Darty, un sèche-linge Hotpoint. (Elle a choisi le site et la marque "parce que je ne voulais pas de problèmes, tu comprends, le dernier sèche linge Hotpoint m'avait duré 10 ans").

Date de l'achat 23/05/2020

Le sèche-linge tombe en panne en décembre 2021. Il est stipulé sur la facture qu'il y a une garantie légale de conformité de 2 ans pièces et main d'oeuvre.

05/01/2022 : J'appelle Darty, je découvre que l'achat a bien été réalisé sur le site mais qu'il s'agit du « market-place » de Darty (comme ils le nomment) et que le vendeur est en réalité Zoomici. Mon interlocuteur de Darty est même un peu agacé que je lui demande quoique ce soit, Darty n'étant qu'un intermédiaire, ils ne peuvent que relayer les messages du vendeur. Après ces 2 ou 3 échanges par mail et téléphone, j'ai une réponse par mail de la part de Zoomici via Darty pour mettre en oeuvre la garantie et faire réparer le sèche-linge.

Il faut que j'appelle le Service Après Vente HOTPOINT, on me donne un numéro de téléphone et un lien pour récupérer ma facture.

J'appelle le numéro mentionné. J'attends longtemps. La personne que j'ai finalement au bout du fil me demande mon nom et mes identifiants. Je reste 20mn au téléphone avec elle pour essayer de m'identifier mais rien n'y fait ni le numéro de commande, ni la référence client, ni le nom du vendeur, ni aucun des numéros présents sur la facture ne peuvent nous identifier. Elle n'arrive pas à nous trouver dans la base de données. Il lui faut un numéro de contrat liant Zoomici avec le fabricant Hotpoint pour pouvoir mettre en oeuvre la réparation. Ce numéro commence par CNT, elle me renvoie vers Zoomici.

Je rappelle Darty pour qu'ils transmettent le message à Zoomici.

21/01 - Zoomici répond via Darty avec un lien qui décrit la requête et tous nos échanges.

Cette requête, est selon eux, résolue. Je n'ai aucune réponse sur le numéro CNT.

Je rappelle Darty, je réitère ma demande.

25/01 - On me renvoie ma facture, ça doit suffire pour faire jouer la garantie. Je rappelle le Service après vente, peut-être que ma première interlocutrice ne savait pas me trouver...
NON !

Rien de rien, même avec le nom du vendeur, il n'existe aucun contrat les liant avec
HOTPOINT !

Je décide d'appeler directement Zoomici (numéro surtaxé), pour qu'ils comprennent ce que je demande : un numéro de contrat CNT. La personne au bout du fil est cordiale, elle me dit qu'elle comprend, qu'elle fait remonter l'information au niveau supérieur « à la plateforme » (on appelle ça un élément de langage en communication) que je vais avoir un réponse dans les 72h ...

01/02 - Un message de Zoomici via Darty : Toutes nos excuses, nous relançons immédiatement la plateforme nous n'avons pas encore de réponse...

Huit jours plus tard, je rappelle Zoomici . (à savoir qu'il est rare de les avoir directement, en général, ils rappellent le lendemain mais c'est mieux pour les frais téléphoniques, par contre si on ne décroche pas lorsqu'ils rappellent il faut recommencer le processus). Suspens... Vais-je enfin avoir ce numéro CNT ? Je deviens plus pressante : s'ils n'ont pas de contrat avec Hotpoint alors ils n'ont qu'à échanger le sèche-linge ou le rembourser ! Ont-ils l'intention de me faire attendre jusqu'à la fin de la garantie ?

10/02 - réponse par Mail via Darty « Nous nous rapprochons de notre plateforme afin de vérifier le statut de votre demande de retour »

17/02 - réponse par mail via Darty : Un Bon retour ! Hourra ! Le transporteur doit nous appeler dans les 72h, chouette !

Le transporteur n'appelle pas... Je rappelle Zoomici : Le transporteur n'a pas appelé ? Ah ! nous allons le relancer. Non ! Donnez-moi le numéro du transporteur, je ne le trouve pas sur internet ! Ah mais, je ne sais pas... euh ... je vous le donne... Merci !

J'appelle le transporteur pour prendre rendez-vous. « C'est Chez vous », le transporteur ne trouve pas le numéro de retour que j'ai sur mon bordereau dans sa base de données... Je ne suis même plus surprise....

Je suis presque convaincue maintenant qu'il s'agit d'une vaste opération de gain de temps pour ne pas nous faire bénéficier de la garantie. Ma parano me dicte même qu'ils auraient des scénarios écrits à l'avance avec les différentes étapes pour faire patienter le client et le dégouter d'aboutir. Mais bon, je remets une pièce pour voir...

Je rappelle Zoomici : le transporteur n'a pas eu le contrat de transport qui correspond au bordereau de retour, voulez-vous faire le nécessaire s'il vous plait ? Combien de temps encore ma mère devra-t-elle faire sécher son linge sur le radiateur ?...

8 mars 2022 : Zoomici me répond par mail via Darty : un nouveau bon de transport, le transporteur doit vous contacter dans les 72h. Le transporteur n'appelle pas : Copié-Collé
J'appelle le transporteur il n'a pas de contrat qui correspond dans sa base de données. Ce n'est pas un problème de timing, j'ai attendue assez longtemps après la réception du mail pour que les connections soient faites...

Donc aujourd'hui, je n'appelle pas Zoomici, je cherche à trouver une autre solution plus coercitive pour obtenir que ma mère puisse enfin faire sécher son linge...

Donc ma question est la suivante : quels moyens sont en ma possession ? Auprès de qui les faire jouer ? Darty ? Zoomici ? Hotpoint ? Peut-on demander des dommages et intérêts ?
Je vous remercie par avance de votre aide...

A noter que dans l'histoire, c'est la marque Hotpoint qui en pâtira le plus du point de vue de

ma mère, qui ne rachètera jamais cette marque, quant à acheter sur le site de Darty, elle ne le refera plus non plus... Elle préférera se déplacer en boutique... Et en ce qui concerne Zoomici c'est tellement évident... qu'il n'est rien besoin d'écrire sur le sujet...

Par **Visiteur**, le **16/03/2022 à 15:39**

Bonjour

C'est au vendeur que vous devez vous adresser, puisque c'est avec lui que l'achat a été contractualisé, même s'il est passé par une plateforme. ,(Mise en relation).

Par **Visiteur**, le **16/03/2022 à 16:04**

Bonjour,

A ce niveau là ,il faut envoyer un courrier LRAR au vendeur en le mettant en demeure d'appliquer la garantie dans les meilleurs délais faute de quoi vous saisissez une association de consommateur.Vous faites une copie à la direction de DARTY.

Cordialement

Par **Trezaverty**, le **16/03/2022 à 16:26**

Bonjour,

Merci à vous deux pour vos réponses. Je me mets de suite sur le courrier AR. Que de temps perdu à régler cette histoire...

Par **Lag0**, le **16/03/2022 à 18:59**

Bonjour,

Effectivement, vous n'aviez pas à vous adresser au fabricant, la garantie légale de conformité est due uniquement par le vendeur. C'est malheureusement une habitude de certains vendeurs (en particulier d'informatique) d'envoyer leurs clients vers le fabricant, mais ce n'est pas au client de faire leur boulot !

Concernant une de vos dernières questions, vous pouvez effectivement demander des dommages et intérêts, mais je crains que vous ne deviez passer par la justice pour cela...

[quote]

Vous devez choisir entre la réparation et le remplacement du bien non conforme. En cas de différence de coût évidente entre les 2 options, le vendeur peut imposer l'option la moins

chère.

Vous pouvez vous faire rembourser intégralement (en rendant le produit) ou partiellement (en gardant le produit) si ces 2 options :

sont impossibles (par exemple si la fabrication a été arrêtée),
ou ne peuvent pas être mises en œuvre dans le mois suivant votre réclamation,
ou vous créent un inconvénient majeur.

Vous pouvez aussi demander des dommages-intérêts en justice si le défaut de conformité vous a causé un préjudice que vous êtes en mesure de prouver. Par exemple, vous n'avez pas pu utiliser votre lave-linge.

[/quote]

<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F11094>

Par **PFournier**, le **25/03/2022** à **02:53**

Bonsoir,

Je ne peux, hélas, que confirmer ce qui a été dit.

Je suis juriste dans un service de protection juridique et je vois ce type de comportement absolument tous les jours. Si vous saviez comme c'est usant d'appeler jour après jour, des entreprises, de répéter le même discours et d'avoir à chaque fois une personne de mauvaise foi cherchant à vous expliquer le droit...

Cela commence vraiment à être pénible, il devient urgent de légiférer des dispositions en droit de la consommation et de prévoir des sanctions par la DGCCRF...