



En cas d'un rappel, qui est responsable de la garantie légale?

Par Montfinal

Bonjour,

il y a quelques mois, j'ai acheté un appareil ménager dans une grande enseigne électroménager. L'appareil a été objet d'une campagne de rappel, effectuée par le fabricant. Pour des raisons logistiques, le fabricant a préféré ma mise au rebut de l'ancien appareil par mes soins et le remplacement par un nouveau modèle.

J'ai alors un autre modèle en mains que celui que j'ai acheté (la gamme au-dessus). Normalement je pourrais m'en réjouir, or ce nouvel appareil est tombé en panne aussitôt.

Je voudrais savoir vers qui je dois me tourner pour ce cas de garantie. Le fabricant en direct ou le vendeur initial, l'enseigne d'électroménager ?

Merci par avance

Par Isadore

Bonjour,

A votre égard, le seul responsable c'est la personne qui a un contrat avec vous : le vendeur. Le fabricant ne vous connaît pas et ne vous doit rien. C'est le vendeur qui vous doit la garantie. Ce sera ensuite à lui de se débrouiller avec son fournisseur.

Par Montfinal

Merci de votre réponse rapide.

Dans le cadre de la campagne de rappel, le fabricant a été en contact direct avec moi, il a mes coordonnées, tout. C'est lui qui m'a envoyé le nouvel appareil directement et qui m'a demandé de mettre au rebut l'ancien.

Est-ce que ça change votre analyse?

Au fait je préfère traiter avec mon vendeur, mais il m'a renvoyé avec l'argument que l'appareil ne correspond plus au modèle qui figure sur la facture.

Merci de vos conseils.

Par morobar

Bjr,

Code de la consommation L217-13 et suivants