Forum-juridique.net
LE 1er POINT D'ACCÈS GRATUIT AU DROIT

Nettoyage à sec

Par Roald

Bonjour. J'ai l'impression de m'être fait avoir (et ce n'est pas faute de suivre les bons conseils d'une certaine émission TV du matin de défense du consommateur?lol. Je ne sais pas si j'ai le droit de la nommer ici). Je crois devoir faire une croix sur la moindre réclamation mais je ne veux pas me faire avoir une prochaine fois.

A l'occasion des fêtes de fin d'année, j'ai pris la bonne résolution de faire réviser mes pulls par un professionnel. Plutôt une enseigne nationale connue (là, je crois que je n'ai pas le droit de la citer lol).

Je dépose trois pulls en insistant bien sur les taches que je veux voir disparaître. L'employée (au Francais très approximatif) me dit d'accord. Elle me fait payer a la réception des articles. Tout n'est que verbal (aucune feuille de papier vierge pour écrire quoi que ce soit au cas où il faudrait annoter quoi que ce soit, conformément aux mises en garde de La Défense du consommateur).

Ce matin, je viens récupérer mes articles. Autre employée au français tout aussi approximatif. Elle me remet mon paquet et est prête à me dire au revoir. Moi, conformément aux conseils: « je veux voir le travail ». Sur les trois pulls, l'un me revient sans taches. Les deux autres, les deux taches restent. L'employée qui a reçu mes articles n'a jamais exprimé la moindre réserve de résultat. Si elle l'avait fait, je n'aurais jamais déposé mes articles puisque c'est payant.

Est ce que je peux contacter la maison mère / le siège social de l'enseigne ? Pour leur dire quoi ? Sur quelle base légale ? Et si la boutique est un franchisé ?Quel comportement aurais-je du avoir à la « dépose » de mes articles ? Demander un écrit ? Si elle me dit qu'elle n'a pas de papier (le ticket de caisse était en papier mais un peu mini). Prendre une photo avec mon smartphone des taches qui me font venir dans cet établissement ? Ok mais j'en fais quoi après ? Et si le commerçant ne veut pas reconnaître la validité de ma photo ? Envoyer la photo à qui ? Au commerçant ? Et s'il ne veut pas me donner son e-mail ? L'envoyer au siège social ?

Cordialement.

PS: En partant, j'ai « passé un savon » à l'employée à me remettre mes articles et me dire au revoir sans me proposer de regarder le résultat du travail et de m'indiquer que les taches restaient. Elle n'a pas obligation de le signaler d'ailleurs ?

Par yapasdequoi

Est-ce utile de reposer plusieurs fois la question ?
Patientez un peu ...