



Rapport mensonger suite à un problème canapé

Par zoe

Bonjour,

J'ai acheté un canapé avec accoudoirs mobiles d'une valeur de 1500 euros dans une enseigne vantant la qualité de leurs meubles. Moins d'1an après (canapé toujours sous garantie) l'un des accoudoirs s'est décroché quand qqn s'est accoudé dessus et est tombé laissant apparaître non pas une structure en bois mais en agglomérée.

Je me suis rendu en boutique afin d'informer sur le dommage et d'informer de mon étonnement sur l'utilisation d'un tel matériaux pour un canapé de ce prix. Je précise que nous avons eu une utilisation tout à fait normale de ce canapé (jeune couple sans enfant). Après négociation avec la boutique, un expert a été contacté par la maison mère et s'est déplacé à notre domicile pour voir "l'étendue des dégâts". Celui-ci nous a confirmé un défaut de structure du canapé-l'aggloméré étant un matériel peu approprié selon lui pour des accoudoirs mobiles. Il préconisait donc de changer la structure pour éviter que cela ne se reproduise. J'ai signé électroniquement le rapport sur tablette mais ne l'ai jamais reçu par mail.

Deux semaines plus tard, l'enseigne me re-contacte en m'envoyant un rapport de la maison-mère qui diffère complètement de celui que j'avais signé. D'après ce rapport nous sommes responsable et nous ne souhaitons pas réparer la structure mais uniquement remplacé l'accoudoir. Mes propos ont été complètement modifiés ; il ne s'agit pas du rapport que j'ai signé. L'enseigne me propose (pour prouver sa bonne foi) des réparations avec une prise en charge à 50/50.

- Ai-je un moyen d'obtenir le rapport que j'ai signé auprès de la société d'expertise afin de pouvoir comparer les deux versions? Puis-je invoquer l'article 1315 Code Civil ?

- Peut-on considérer qu'il puisse s'agir d'un usage de faux de la part de l'enseigne afin de m'imputer les réparations pour moitié ?

« Le faux et usage de faux vise toute altération frauduleuse de la vérité, de nature à causer un préjudice et accomplie par quelque moyen que ce soit, dans un écrit ou tout autre support d'expression de la pensée qui a pour objet ou qui peut avoir pour effet d'établir la preuve d'un droit ou d'un fait ayant des conséquences juridiques, prévoit l'article 441-1 du Code pénal. »

Je vous remercie de votre aide

Bien cordialement

Par ESP

Bonjour

Avant toute action, il faut disposer de preuve, donc il serait utile, effectivement, pour vous de disposer du rapport. Avez vous contacté l'expert ?

Par dudu27

bonsoir je pense que l'expert qui est venu a pris rendez vous alors vous avez ses coordonnées

Par zoe

Bonjour,

Après avoir contacté la société d'expertise; celle-ci me répond qu'elle n'a pas le droit de me fournir le rapport en question et que ce dernier a été envoyé au client. La boutique ne m'a fournit quant à elle que le rapport "réécrit"

Ma question est donc la suivante ; ai-je un moyen pour obtenir le rapport que j'ai signé ?

Je vous remercie par avance de votre aide

Par dudu27

bonjour envoyer un courrier en r avec ar a la boutique en contestant le rapport que vous avez reçu pour le motif suivant lors de l'expertise ,l'expert m a rediger un rapport signe par moi meme ce rapport ne correspond pas a celui que j'ai signe faute de reponse de votre part je vais voir avec ma protection juridique bonne soiree j'espere que cela va les faire bouger

Par tactac67

Moi je ferais valoir la garantie légale de conformité au sens desxarts L217-4 et suivants du code de la consommation. Ils vous répondront probablement qu'une "expertise" a déjà eu lieu, puis par la suite vous pourrez saisir le médiateur en précisant que l'expertise n'est pas contradictoire étant donné que le vendeur n'a pas voulu vous transmettre le rapport. Par la suite vous devrez être en mesure, via la médiation, de résoudre le contrat.

Faites peut-être rédiger votre mise en demeure par une association type ufc, leur papier à en-tête aura plus d'influence que votre signature.

Encore une chose, en faisant valoir la garantie légale de conformité, vous n'avez aucun frais à payer, pas même les 50% proposés. Vous devez choisir entre réparation et échange (le vendeur aura le dernier mot) et le vendeur aura 1 mois pour s'exécuter sans quoi vous pourrez dénoncer le contrat et vous faire restituer les sommes versées.

Bon courage pour la suite.

Par zoe

Un grand merci pour vos réponses !

Par ESP

Au sujet de la GLC

[url=https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/Les-garanties-legales#:~:text=D%C3%A9lais,d%C3%A9lai%20est%20de%206%20mois.]https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/Les-garanties-legales#:~:text=D%C3%A9lais,d%C3%A9lai%20est%20de%206%20mois.[/url]