



Frigo en panne pour la 2 fois personne n'intervien

Par Visiteur

Bonjour,

Voici mon problème.

J'ai acheté un frigo américain samsung dans un conforama en aout 2007. L'appareil est garanti 2 ans et nous avons pris une extension de garantie de 3 ans. En septembre 2009, le frigo et le congelateur ne produisaient plus de froid, nous appelons Conforama , on vient nous chercher notre appareil le 16 septembre 2009 et on nous laisse en dépannage (prévu dans la garantie) un vieux frigo de plus petite capacité. Pendant deux mois et demi, j'appelle régulièrement pour savoir où en est la réparation puisque d'après conforama ils attendent l'intervention d'un technicien samsung. Début decembre on nous dit que l'on va nous ramener le frigo qui tourne depuis plus de trois semaines afin de verifier qu'il fonctionne bien. Le 5 décembre 2009, on nous ramène enfin notre appareil. Mais dès le lendemain nous constatons qu'il fait un drôle de bruit (comme s'il n'arrivait pas à se relancer convenablement), nous attendons car il a l'air de faire du froid et nous sommes bien content d'avoir récupéré notre frigo de grande capacité (nous sommes 4 à la maison, bientôt 5. Mais au fil des semaines on se rend compte que le frigo relance difficilement et que en faite le congelateur congèle et décongèle régulièrement, nous avons testé avec thermomètre etc, ce qui nous a amené à manger sans le savoir des aliments recongelés, d'ailleurs nous avons été malade durant cette période, sans vraiment de raison. Le frigo semble moins subir le problème de relance il reste à une température convenable. Fin decembre je rappelle Conforama, personne en mesure de me répondre, je rapelle début janvier, là un employé m'explique qu'en faite pendant les 2 mois et demi où ils ont eu l'appreil ils n'ont fait que changer une bombonne de gaz mais que depuis ils ont appris que cet appareil faisait parti d'une serie de frigo americain qui avait un problème de ventilation et que la société samsung effectuait des controle et donc que je devais m'adresser à eux, il me donne un numero, j'appelle donc Samsung, qui m'explique que c'est un simple controle et que si le problème ne vient pas de là, c'est à conforama d'intervenir. Cela fait plus de 15 jours que j'ai contacté samsung qui devait m'envoyer un technicien sous 8 jours, je les ai relancé déjà deux fois. Que dois-je faire? Puis-je envoyer une mise en demeure à confo, en leur demandant de me changer mon appareil par un appareil neuf puisque personne n'est en mesure de le réparer. Quel moyen juridique m'est proposé? MERCI

Par Visiteur

Chère madame,

Cela fait plus de 15 jours que j'ai contacté samsung qui devait m'envoyer un technicien sous 8 jours, je les ai relancé déjà deux fois. Que dois-je faire? Puis-je envoyer une mise en demeure à confo, en leur demandant de me changer mon appareil par un appareil neuf puisque personne n'est en mesure de le réparer. Quel moyen juridique m'est proposé?

C'est effectivement à Conformama d'intervenir puisque ce sont eux qui vous ont vendu l'appareil et c'est sur eux que repose la garantie contractuelle que vous avez signée, ainsi que la garantie légale reposant sur tout vendeur.

Conformément à l'article 1134 du Code civil, ils sont tenus d'exécuter l'obligation de garantie prévue par votre contrat. Il convient donc de relire votre contrat afin de voir ce que ce dernier prévoit: Prévoit-il le remplacement par un autre bien? La réparation? Le remboursement si les réparations sont impossibles avant un délai convenable prévu là encore par le contrat?

Sinon, conformément aux articles L211-4 et suivants du Code de la consommation, vous disposez d'une garantie légale de conformité que vous pouvez également faire valoir, si celle-ci s'avère plus avantageuse que la garantie contractuelle.

Cette garantie légale prévoit qu'en cas de défaut de conformité, l'acheteur choisit entre la réparation et le remplacement du bien.

Toutefois, le vendeur peut ne pas procéder selon le choix de l'acheteur si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut. Il est alors tenu de procéder, sauf impossibilité, selon la modalité non choisie par l'acheteur.

Vous écrivez tout cela dans votre mise en demeure, adressé par lettre commandé AR et puis il ne restera plus qu'à patienter encore un peu..

Très cordialement.

Par Visiteur

Merci pour votre réponse. J e viens de lire les garanties, il est mentionné "en cas d'impossibilité de remise en état ou en cas de cout de remise en état supérieur à la valeur de l'appareil vétusté déduite, le client bénéficiera d'une remise sur l'achat d'un appareil de remplacement chez conforama qui correspondra au prix d'achat payé par le client, vétusté déduite (1% par mois à partir de la mise à disposition pour les produits hors micro)" cela fait déjà 30 mois que j'ai acheté ce frigo, plus tout le temps qu'ils me font perdre il ne va plus me rester grand chose pour me racheter un frigo équivalent. Cette clause est-elle légale? Dois-je demander à changer d'appreil dès maintenant sachant qu'ils n'ont pas réussi une première fois à le réparer ou dois-je demander encore une nouvelle tentative de réparation qui peut encore durer 6 mois et donc me faire perdre encore plus d'argent si je dois racheter un frigo neuf? MERCI

Par Visiteur

Madame,

Cette clause est-elle légale?

Oui car le vendeur peut insérer ce qu'il désire dans une clause contractuelle.

Dois-je demander à changer d'appreil dès maintenant sachant qu'ils n'ont pas réussi une première fois à le réparer ou dois-je demander encore une nouvelle tentative de réparation qui peut encore durer 6 mois et donc me faire perdre encore plus d'argent si je dois racheter un frigo neuf?

Étant donné que le défaut semble venir d'un problème inhérent à ce bien, vous devriez demander le changement de votre appareil par un appareil équivalent c'est à dire qu'effectivement un taux de vétusté va s'appliquer mais ce dernier ne comprendra pas les mois passés en réparation.

Cordialement