

Litige SAV grande distribution

Par **anton45**, le **23/07/2011** à **20:51**

Bonjour.

J'ai acheté dans un magasin E. L. Brico Jardin en avril 2011 une tondeuse MTD moteur Briggs et Stratton (299 €). Une fois chez moi, j'ai installé la tondeuse, mis de l'huile moteur (achetée dans ce magasin) et mis de l'essence sans plomb 95. La tondeuse a fonctionné une minute puis s'est arrêtée et impossible de la redémarrer (lanceur bloqué). Je l'ai donc rapportée au magasin mi avril pour réparation SAV. Seulement fin juin 2011, j'apprends au magasin que le devis de réparation est de 400 € (devis dont je n'ai pas eu connaissance avant) et la réparation ne rentre pas dans la garantie (défaut d'huile et d'essence). Le devis a été refusé par le client d'après le SAV or je n'ai jamais reçu le devis donc je ne pouvais donc pas le refuser. J'attends donc une copie du devis pour prendre connaissance de la panne exacte. La tondeuse étant encore sous garantie, je refuse ce montant de réparation à ma charge. Après maints appels, j'ai enfin eu le devis de réparation. (refusé par le client alors que je n'avais jamais eu connaissance du devis).

Le devis est daté du 04/05/2011 or il a été faxé au magasin E. L. Brico Jardin le 18/07/2011. Celui-ci comporte la mention "devis non accepté dans les délais" or aucunement je n'ai pris connaissance de ce devis auparavant.

Les travaux s'élèvent à 408 €, soit plus cher que l'achat de 299 € !

De plus, les travaux sont hors garantie, le devis mentionne un manque d'huile dans le moteur. Or, la facture d'achat mentionne un achat d'huile de chez E.L. et j'avais bien mis de l'essence et de l'huile dans la tondeuse.

Que faire ? demander le remboursement de l'achat ?

Cordialement

Par **Camille**, le **24/07/2011** à **13:53**

Bonjour,

Quoi vous dire ?

Une chose est certaine, si vous vous expliquez avec votre magasin comme vous vous expliquez ici, pas trop étonnant qu'il y ait une certaine incompréhension.

Trions un peu avec un œil critique pour tenter d'y voir un peu plus clair.

Avril 2011 (date exacte ?) : vous achetez une tondeuse et un bidon d'huile aux Etablissements Tartempion

Avril 2011 encore : vous mettez la tondeuse en service et après une minute de fonctionnement elle s'arrête. Vous constatez que le lanceur est bloqué.

Avril 2011 toujours (date exacte ?) : vous ramenez la tondeuse aux Ets Tartempion pour réparation sous garantie.

4 mai 2011 : le SAV émet un devis, qu'il aurait envoyé (à qui ? à quelle adresse ?).

Fin juin seulement (date exacte ?) : sans nouvelles de votre tondeuse deux mois après l'avoir remise, vous retournez au magasin et apprenez que le SAV, lui-même sans nouvelles de vous, a considéré que le devis avait été refusé. Verdict : "Hors garantie : défaut d'huile et d'essence" selon votre interlocuteur.

18 juillet 2011 : après de multiples relances, vous finissez par obtenir une copie du devis auquel la mention "devis non accepté dans les délais" a été rajoutée. Verdict : "Hors garantie : Absence d'huile dans le moteur".

Premières questions qui viennent à l'esprit :

Lors du retour de la tondeuse, qu'a-t-il été convenu ? Par expérience perso, les personnels du guichet SAV disent rarement "on vous enverra un devis par la poste" (surtout quand, au départ, le matos est encore en période de garantie) mais plutôt "revenez dans quinze jours et on vous dira quoi".

Pourquoi avez-vous attendu deux mois pour vous inquiéter du sort de votre tondeuse toute neuve ?

Autre question, mais qui va être réglée :

Le fait que vous n'ayez pas reçu le devis, que le SAV, sans nouvelle de votre part, en ait déduit que ce devis avait été refusé et donc n'a rien fait, ne change rien à votre affaire.

Même à supposer que vous ayez bel et bien reçu le devis, même à supposer que vous n'ayez pas réagi à cet envoi, même à supposer que le SAV en ait déduit que vous aviez refusé le devis (ce qui se discuterait), ça explique simplement pourquoi votre tondeuse n'a pas été réparée mais, en aucun cas, ça ne peut remettre en question le fait que votre tondeuse est toujours en période de garantie. Donc, peu importe que vous ayez refusé un (premier) devis ou pas, la question de la prise en charge par la garantie de votre tondeuse toujours pas réparée reste d'actualité. Les Ets ne peuvent pas, si c'est le cas, se retrancher derrière ce motif pour vous refuser aujourd'hui l'application éventuelle de la garantie contractuelle.

Il ne resterait donc plus que le motif exact de la panne.

Discussion :

1°) Défaut d'essence : si c'est le cas, le problème se règle de lui-même : il suffit d'en mettre dans le (bon) réservoir et d'amorcer la pompe. Cas qui n'explique pas le "lanceur bloqué" ;
2°) Défaut d'essence : par "défaut", on pourrait penser "Type d'essence (SP95) erroné". Ce genre de défaut n'explique pas clairement un blocage au bout de seulement une minute. La dégradation est beaucoup plus progressive et insidieuse. A MA connaissance, toutes les tondeuses vendues dans le commerce en 2011 acceptent le SP95.

Resterait plus que :

3°) Défaut d'huile "Absence d'huile" : là, c'est plus embêtant. A l'évidence, il ne s'agit pas seulement d'un manque d'huile (quantité insuffisante) mais d'une absence totale. Donc le SAV a constaté en tirant la jauge qu'il n'y avait pas d'huile, confirmé – je suppose - en déposant l'écrou de vidange du carter d'huile. Ce défaut explique (peut expliquer) tout à fait le "blocage du lanceur", c'est-à-dire en fait, le blocage du moteur lui-même (bielle coulée ou quelque chose de ce genre), bien que – toujours par expérience perso – un blocage en seulement une minute me paraît un peu rapide (mais jamais tenté le coup sur un moteur neuf...).

4°) Le fait que vous ayez acheté un bidon d'huile en même temps que votre tondeuse est un indice favorable, mais ne prouve pas par A+B que vous avez bien versé cette huile dans le

carter (et dans le bon) avant de démarrer (voir P.S.).

5°) Devis refusé "de facto" ou pas, la tondeuse n'a donc pas été réparée et, a priori, toujours au SAV. La solution légale serait alors de désigner un expert à vos frais pour qu'il examine l'objet en question, en présence d'un technicien SAV et pour qu'il constate l'état du moteur sous le carter et tenter de répondre à la question clé : ce carter a-t-il déjà contenu de l'huile ou est-il propre et sec "comme un sou neuf" ? Au passage, lui faire vérifier l'état de fonctionnement de la pompe à huile ou de ce qui en tient lieu.

S'il vous donne gain de cause et que les Ets Tartempion ne discutent pas les résultats de l'expertise, vous pouvez demander soit le remboursement de l'engin et du bidon, soit l'échange gratuit, plus le remboursement des frais d'expertise, naturellement.

Sans passer par toutes ces étapes, vous ne pouvez rien exiger de votre vendeur.

Au fait, avez-vous tenté de discuter avec "l'étage supérieur" de cette entreprise pour voir s'il n'y avait pas moyen de régler le problème "à l'amiable" ? Quelques fois, ça permet de débloquer certaines situations.

P.S. : ce n'est probablement pas votre cas, c'est pourquoi je mets l'observation en PS, mais j'ai connu un similaire au vôtre. Là aussi, le client avait bien mis de l'essence et de l'huile dans le moteur. Sauf qu'il avait tout mis dans le réservoir d'essence... Il est apparu dans la discussion que ce client croyait et soutenait mordicus que tous les moteurs de tondeuses étaient des moteurs deux temps, que d'ailleurs toutes ses précédentes tondeuses étaient à moteurs deux temps, que telles marques et tels modèles vendus actuellement étaient bien des deux temps, etc. Sauf que la tondeuse qu'il venait d'acheter était équipée d'un moteur quatre temps, ce qui était clairement spécifié – entre autres - dans la notice, qu'il avait lue "en diagonale" parce qu'il croyait "s'y connaître"... Discussion, à l'époque, houleuse et

homérique... Image not found or type unknown

Par **landry**, le **07/05/2014** à **13:12**

j'ai porté une tondeuse à gazon encore sous garantie dans mon magasin de bricolage (qui me l'a vendue) et, depuis un mois, elle n'est toujours pas réparée et, je n'ai aucune nouvelle de leur part. que faire et, quels sont mes droits ?

Par **Muppet Show**, le **07/05/2014** à **13:32**

Bonjour,

vous pouvez dire "bonjour, s'il vous plaît, merci, cordialement, au revoir"

de plus :

[citation]6) N'oubliez pas que Juristudiant est un forum étudiant. De ce fait nous ne sommes

pas habilités à répondre aux demandes de conseils juridiques personnels. Les réponses que nos utilisateurs fourniront à de telles questions ne sauraient en rien engager leur responsabilité ou celle des modérateurs du site, et ne remplaceront jamais les conseils avisés d'un professionnel. [/citation]

cordialement.

Par **Agglaë**, le **07/06/2014** à **19:55**

Possible aussi de contacter une association de consommateurs : se présenter avec tous les documents en votre possession : facture d'achat, notice d'achat, bon de livraison s'il y a lieu, devis et facture de réparation (2 choses que vous avez peut-être confondues ?), récépissé de dépôt du matériel en réparation, courriers, etc.

Ca coûte en général moins de 40 € d'abonnement par an, ils sont très compétentes (souvent plus que des étudiants), bénévoles et connaissent les procédures de médiation et de saisine en justice.

Alain Bazot président de l'UFC-Que choisir est aussi enseignant en fac, a un blog et on lui doit de nombreuses avancées en matière de droit de la consommation.

Par **joaquin**, le **07/06/2014** à **22:24**

Bonjour,

On peut envisager deux situations :

1er : la réparation rentre-t-elle dans le cadre de la garantie contractuelle (ou légale -> vices cachés) ? Lisez bien votre contrat pour voir si c'est le cas. Si oui, contactez votre vendeur par courrier pour lui demander où en est la réparation. S'il tarde à vous répondre, ou vous répond que cela n'entre pas dans le cadre de la garantie contractuelle (ou légale), contactez une association de consommateurs pour intenter une action, comme cela vous est conseillé dans le post précédent.

2eme : la réparation n'entre pas dans le cadre de la garantie contractuelle (ou légale) et est payante. Dans ce cas, le magasin doit vous remettre un devis mentionnant le montant de la réparation (si la réparation dépasse 150 euros), que vous pouvez accepter ou refuser. S'ils n'ont pas fait cette démarche, vous pouvez porter plainte à la DGCCRF (DDPP de votre département), qui effectueront une enquête auprès de ce professionnel. S'il y a infraction, vous pourrez vous porter partie civile pour obtenir dommages et intérêts. Même dans ce cas, il serait utile de vous rapprocher d'une association de consommateurs.

Cordialement

JG

Par **landry**, le **08/06/2014** à **05:45**

en ce qui me concerne, j'ai toujours eu pour habitude de ne pas faire "dans le dentelle" et le problème a été résolu au bout d'un mois quand même mais, j'ai récupéré ma tondeuse en bon état de marche et, sans avoir eu le moindre centime à déboursier.

Par **lolotda27**, le **05/11/2016** à **17:02**

Bonjour,

j'ai acheté une tondeuse et l'huile dans un magasin de bricolage en mai 2016. j'ai ensuite acheté de l'essence.

je me suis servie de la tondeuse pendant 2 mois en ayant mis l'huile et l'essence dans les bons réservoirs et un jour lors de l'allumage elle s'est mise à faire un bruit "de casserole", pas normal donc je me rends dans le magasin puisque ma tondeuse est sous garantie (neuve), pour cause de diverses absences de personnels dues aux vacances on ne me donne pas de vrais délais mais du "rappelez nous sous 15 jours", ce que je fais.

la réponse est "pas de réponse elle est encore chez le réparateur Mc CULLOGH".

puis la personne du SAV m'appelle pour me dire qu'après examen de la dite tondeuse il s'avère qu'il n'y a pas d'huile dans le moteur et que mc cullogh refuse la prise en charge garantie car pour eux je n'ai pas mis d'huile dans le moteur et que par conséquent ni réparation ni proposition ne sont proposées. le monde à l'envers quand même puisque je l'ai apportée au magasin parce qu'elle "mangeait" de l'huile.

personne ne veut en prendre en charge cette machine et ne propose aucune solution que du "je suis désolée madame on ne peut rien faire".

que puis-je faire sachant que le directeur du magasin refuse de faire un geste commercial ou non (car pour moi c'est à eux que j'ai acheté ma tondeuse) que j'ai essayé de discuter avec la responsable du SAV qui se retranche derrière "ma hiérarchie refuse la prise en charge sous garantie" mais nous avons constaté en magasin qu'il y avait des traces d'huile dans le moteur et que donc vous en avez mis. A ce jour, je n'ai plus rien ni remboursement ni tondeuse.

je vous remercie de la réponse et de l'aide que vous pourriez me donner.

une consommatrice en colère (+ de 200€ la tondeuse).

Par **joaquin**, le **05/11/2016** à **18:09**

Bonjour,

Nous ne sommes pas un forum de conseils juridiques mais d'aide aux étudiants en droit.

Je vous conseille simplement de faire une mise en demeure (par LRAR) au vendeur en invoquant la garantie légale de conformité (articles L211-1 du code de la consommation) :

c'est en principe au vendeur de prouver que le produit vendu était bien conforme. Si le vendeur ne fait toujours rien après votre mise en demeure, je vous conseille de vous adresser à une association de consommateurs pour régler ce litige.

Cordialement

Par **lolotda27**, le **06/11/2016** à **16:43**

bonjour,

je vous remercie de votre réponse et désolée pour cette question mais je trouve que vos quelques conseils sont judicieux et s'ils paraissent évidents et/ou simples pour vous cela ne l'est pas pour d'autres.

ils vont grandement me servir et je vous en remercie de nouveau.

bonne suite d'études à chacun.

cordialement lolotda27