

GARANTIE CONTRACTUELLE

Madame L achète un ordinateur portable d'une grande marque. Cet appareil est garanti un an pièce et main d'œuvre. La garantie s'applique à la condition expresse que l'intervention éventuelle soit effectuée dans le réseau du fabricant ou par un dépanneur agréé par lui. Au bout de sept mois une tâche apparaît sur l'écran et rend l'appareil inutilisable. Madame L se trouve en déplacement professionnel à l'étranger et à besoin de son pc quotidiennement. Elle confie donc la réparation à un dépanneur appartenant au réseau SAV du fabricant après s'être assurée qu'il se trouve bien sur la liste de ce dernier pour que la garantie puisse fonctionner. Le dépanneur conclut à la nécessité de remplacer l'écran hors d'usage du fait d'un défaut de fabrication.

Après la remise en état de l'appareil le fabricant refuse la prise en charge au titre de la garantie reprochant à Madame L de ne pas avoir demandé l'autorisation préalable pour la réparation et de ne pas avoir confié l'appareil à un agent de son réseau. Ce double reproche pour ne pas garantir reposant d'une part sur une exigence qui n'existe pas dans les conditions de la garantie contractuelle et d'autre part sur un grossier mensonge étant donné que le dépanneur fait partie du réseau SAV et est inscrit sur la liste des dépanneurs agréés par le fabricant, Madame L demande à AMECOVI de l'aider.

Dans un courrier extrêmement ferme compte tenu de la manœuvre dilatoire utilisée pour tenter d'échapper aux obligations de la garantie contractuelle, AMECOVI rappelle le fabricant à son devoir et le met en demeure de régler le dossier dans un délai maximum de 2 semaines faute de quoi Madame L serait en droit de saisir la justice devant laquelle AMECOVI serait constitué partie civile avec toutes les conséquences publicitaires afférentes. 10 jours plus tard Madame L recevait un courrier l'informant que la réparation de son ordinateur portable était prise en charge au titre de la garantie.