

Réagir en cas de problème

Faire réparer un appareil peut donner lieu à quelques difficultés. Comment y faire face.

► L'appareil « réparé » ne fonctionne pas ou mal

→ Le professionnel a fait un diagnostic erroné ou a décelé la cause de la panne mais a mal exécuté la réparation. Il n'a donc pas rempli ses obligations (art. 1147 du code civil) car, en acceptant le dépôt de l'appareil sans formuler de réserves sur les résultats de la réparation, il s'est mis dans l'obligation de le restituer en bon état. Mettez-le en demeure de faire une réparation correcte par lettre recommandée avec AR. Si elle reste sans effet, adressez-vous au tribunal d'instance.

→ Le diagnostic et la réparation sont corrects, mais une autre panne – d'origine différente – survient peu après. On peut reprocher au réparateur d'avoir mal examiné l'appareil. S'il l'avait mieux fait, il aurait pu prévoir cette panne et vous avertir. Vous auriez évité de nouveaux frais et délais de réparation. Vous pouvez demander une indemnité, mais vous devrez régler la réparation pour laquelle vous avez donné votre accord.

► La réparation n'a pas été faite

→ Le professionnel ne peut effectuer la réparation ou refuse de la faire. Il n'a pas le droit d'exiger une rémunération pour un travail non effectué, sauf si, lors de la remise de l'appareil, il vous a informé qu'une somme forfaitaire serait demandée pour son seul examen.

→ Vous refusez la poursuite des travaux (devis trop élevé, délais trop longs...). Le réparateur est en droit de demander un paiement en contrepartie du temps passé au démontage et remontage de l'appareil. Mais il ne peut réclamer de l'argent pour l'établissement d'un devis que s'il vous a informé au préalable qu'il était payant.

► L'article n'est pas rendu

Le réparateur qui accepte le dépôt d'un appareil à réparer a une obligation de dépositaire (art. 1915 et suiv. du code civil). Il doit conserver l'article et le restituer après réparation. S'il tarde à le rendre, mettez-le en demeure de le faire dans un délai précis. À l'issue de ce délai, vous pouvez demander sa restitution en saisissant le tribunal d'instance. Si le réparateur est dans

l'impossibilité de s'exécuter (appareil égaré, volé...), il devra vous dédommager. À défaut d'accord sur une somme, un expert pourra en déterminer le montant, facture d'achat de l'appareil à l'appui et en tenant compte d'une usure normale.

► En cas de détérioration

Une faute a été commise par le réparateur. Il doit vous indemniser en conséquence du préjudice subi ou procéder gratuitement à la remise en état.



Une somme forfaitaire est parfois demandée pour le seul diagnostic de la panne.