



Achat porte entrée garantie 10 ans problème

Par **titonguette**, le **28/02/2017 à 11:59**

Bonjour
En avril 2014, j'ai acheté une porte d'entrée en aluminium celle-ci est garantie 10 ans et un artisan qui dépend du magasin (leroi merlin) me l'a installée.
Je rencontre un problème de fermeture car pour que ma porte ferme, il faut que je la claque très fort à maintes reprises. Autant vous dire que chaque jour à 6h45 mes voisins doivent être ravis !
Je suis donc allée chez le vendeur le 12 décembre dernier afin de les informer (je n'y suis pas allée plus tôt pensant que c'était juste un petit problème de réglage).
Après de multiples relances de ma part, j'ai enfin eu un artisan qui est venu constaté le problème le 21/01 et en fait la porte est totalement gondolée et c'est pour cela que le problème est rencontré. Il a fait des photos et m'a donc signifié qu'il allait faire un rapport auprès du magasin.
Sans nouvelle de leur part, j'ai rappelé l'enseigne le 31/01 : le rapport n'avait pas été transmis et la personne que j'ai eue m'a donc expliqué qu'elle allait recontacter l'artisan pour en savoir plus.
Le 08/02 le magasin me rappelle pour me dire que le fournisseur de la porte va me contacter afin de prendre un rv pour constater le problème sur place.
Le 17/02 : je reçois un SMS me disant que la porte d'entrée allait être recommandée et que le fournisseur allait venir l'installer en avril ou mai.
Le problème qui se pose est que l'enseigne a un forum où figure des centaines de plaintes concernant ce fournisseur et les portes en aluminium. Toutes les personnes se plaignent que la porte gondole et que même lorsque l'enseigne change la porte pour soit la même soit une gamme supérieure, le problème persiste. Il est noté qu'une porte en aluminium ne peut être posée lorsque l'exposition est plein sud car cela déforme la porte, et il ne faut surtout pas mettre de couleur foncée qui majore cet effet. Il est noté que les vendeurs doivent obligatoirement demander l'exposition de la porte à remplacer pour justement déconseiller ce type de porte ce qui, dans mon cas n'a pas été fait. Non seulement je suis exposée plein sud mais en plus ma porte est bleu gris.
Le jour même du SMS me signifiant le remplacement de la porte par une identique, j'ai rappelé le magasin pour leur dire que j'étais débitative et que je risquais de rencontrer le même problème s'il me mettait la même porte. Un responsable devait donc m'appeler le 20/02, à ce jour pas de nouvelles.
Quels sont mes recours ?
puis je exiger

le changement de la porte d'entrée à leur frais par une autre porte d'une matière différente qui ne présente pas ce défaut là ? puis je exiger un délai plus court que celui évoqué ? j'ai refait ma décoration autour de ma porte, si celle-ci venait à être abimée, puis exiger la remise en état de celle-ci ?
que me conseillez vous ? je suis sans arrêt obligée de les relancer et en 3 mois il n'y a rien de concret.
Je vous remercie par avance pour vos conseils et je m'excuse pour ce roman, en espérant qu'il soit digeste.
Très cordialement.

Par **morobar**, le **28/02/2017** à **14:44**

Bonjour,
Votre seul recours: prétendre au vice caché de l'article vendu.
Mais il faut apporter la preuve que le défaut existait lors de la vente.
C'est possible selon vos propos.

<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F11007>