

Madame, Monsieur,

Je fais suite à notre second échange avec votre service après-vente, lequel nous a transmis vos coordonnées par courriel.

Nous avons acheté un sèche-linge Haier HD100A-2979FR, numéro de série CF067EB0100CXNCL0091, le 1er septembre 2023.

Depuis juillet 2025, l'appareil émet des bips répétés et nécessite plusieurs heures pour sécher le linge. En septembre, ces bips se produisaient à chaque cycle. Les temps de séchage ont plus que doublé par rapport au fonctionnement normal initial.

Nous avons souscrit une extension de garantie auprès de MDA. À ce titre, un technicien est intervenu à notre domicile. Constatant un encrassement interne et l'absence d'accès direct au condenseur, celui-ci a contacté son responsable, indiquant qu'un démontage complet de l'appareil était nécessaire pour effectuer l'intervention. Le technicien nous a précisé que ce type d'opération ne pouvait être réalisé dans le temps d'intervention prévu par leur planning.

À l'issue d'un échange téléphonique entre le technicien et son supérieur — lequel a notamment interrogé la présence et l'état des filtres — il nous a été indiqué que l'entreprise devait revenir vers nous ultérieurement afin de proposer une intervention adaptée.

Plusieurs semaines plus tard, nous avons reçu un SMS nous informant du refus de prise en charge de la réparation, au motif d'une prétendue non-conformité d'usage des filtres, nous mettant directement en cause.

Nous contestons formellement ces accusations, que nous considérons infondées. Pour information, feu le père de mon épouse était réparateur en électroménager ; nos appareils sont entretenus avec soin et régulièrement nettoyés.

Le sèche-linge est utilisé quotidiennement, à l'exception de la période estivale durant laquelle le linge est séché à l'extérieur. Les filtres sont

systématiquement retirés et nettoyés après chaque utilisation.

Le technicien intervenu à notre domicile nous a indiqué que le dysfonctionnement ne résultait pas d'un mauvais usage de notre part, mais d'une inadéquation entre notre rythme d'utilisation et la conception de l'appareil. Selon ses explications, bien que les filtres limitent fortement le passage des poussières vers le condenseur, une utilisation quotidienne entraîne inévitablement un encrassement progressif de celui-ci.

Lors de l'achat, malgré l'information donnée à la vendeuse concernant notre usage intensif, l'appareil nous a été présenté comme parfaitement adapté à ce type d'utilisation. Or, il apparaît aujourd'hui que la conception de l'appareil ne permet aucun nettoyage accessible du condenseur, rendant nécessaire un démontage complet pour une opération d'entretien courant. Cette contrainte révèle, selon nous, un problème majeur de conception, impliquant un démontage annuel de l'appareil pour un simple nettoyage.

À ce jour, nous vous contactons directement, votre service après-vente nous ayant orientés vers vous. Notre service juridique attend votre positionnement avant d'envisager toute démarche contentieuse à votre encontre.

Il s'agit de notre dernière tentative de résolution amiable, après de nombreux échanges au cours desquels nous avons le sentiment d'avoir été méprisés. Abonnés à 60 Millions de consommateurs, nous ne les avons pas encore sollicités, mais la situation perdure.

Nous sommes contraints de sortir régulièrement l'appareil, de l'incliner pour en évacuer l'eau sur notre sol, tout en supportant des consommations électriques excessives, malgré un entretien rigoureux et la souscription de garanties qui, à ce jour, ne sont pas honorées, allant jusqu'à nous voir imputer à tort une faute d'usage.

Vous trouverez en pièces jointes des photographies du condenseur.

Nous vous remercions de bien vouloir traiter cette demande avec tout le sérieux qu'elle requiert et de ne pas nous renvoyer vers le service après-vente, lequel nous a expressément redirigés vers vous. Sans réponse claire et un échange constructif et rapide avec vos services, nous donnerons t-les suites de droits et de communication à cette situation.

Nous demandons la mise à disposition d'un appareil pleinement fonctionnel, conforme à l'usage pour lequel il nous a été vendu.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos salutations distinguées.

JC MANCEAU-BERNARD 06 70 93 15 37

MANCEAU-BERNARD Jean-Christophe  
21, rue des Ormeaux  
41120 Cellettes  
tél : 06 70 93 15 37

SERVICE CLIENTS  
MDA électroménager  
37 rue de l'entreprise  
69380 LOZANNE

Fait à CELLETTE, le 03 avril 2026  
Envoi en Recommandé avec Accusé  
de Réception

Objet : Mise en demeure pour Défaut de conformité et pour vice de conception

Madame, Monsieur,

Le 1er septembre 2024, nous faisons l'acquisition d'un sèche ligne HD100A2979FR - SECHE LINGE - HAIER BLANC SECHE LINGE FRONTAL dans votre enseigne MDA ELECTROMENAGER - Blois 30 BD DE L'INDUSTRIE 41000 BLOIS pour un montant de 650 euros. - Facture No F2309-245

Après examen et utilisation, nous constatons un défaut de conception majeur rendant l'entretien normal de l'appareil impossible. En effet, le condenseur est totalement inaccessible pour l'utilisateur (CF PJ-1 et PJ-2)

Malgré la présence des filtres et de leur nettoyage quotidien, l'accumulation inévitable de peluches et de poussières dans ces seconds compartiments entraîne, à court terme :

- Une obstruction du condenseur
- Une baisse significative des performances de séchage ;
- Une surconsommation électrique avérée  
( les cycles de séchage peuvent durer 3 heures aujourd'hui)
- Une humidité résiduelle omniprésente
- Du linge devenu importable du fait de l'odeur de moisissure.
- Un risque de surchauffe et de panne moteur prématurée.

L'impossibilité de procéder au nettoyage de cet élément essentiel constitue un défaut de conformité au sens de l'article L217-4 du Code de la consommation, le bien n'étant pas propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable sur le long terme.

Nous vous avons contactés précisément, à l'amiable le 1er décembre 2025 pour vous informer de la situation. Votre société à mandaté un technicien par l'extension de garantie que nous avons contractée. Sa venue n'a débouché sur aucune intervention, puisque qu'il faut démonter l'intégralité de l'appareil pour accéder au condenseur et effectuer le nettoyage. Comme cette garantie ne couvre pas les défauts d'entretien, alors qu'en l'espèce, c'est la conception de cet appareil qui empêche tout accès et entretien au condenseur, l'intervenant s'est servi de cet argument. Nous nous en tenons aux préconisations constructeur en nettoyant les 3 filtres après chaque utilisation (CF PJ-3 et PJ-4).

Nous sommes victimes d'un état de fait et d'une conception et défaut. Je profite de ce courrier pour vous informer qu'une plainte pour diffamation (l'accusation de non entretien de notre appareil non étayée) et **non respect de vos obligations** contractuelles concernant la réparation seront déposées.

En conséquence, je vous mets en demeure de me proposer, **sous huitaine**, une solution satisfaisante.

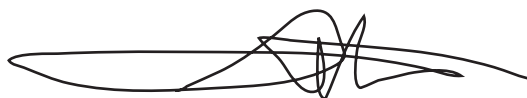
**À défaut de pouvoir rendre ces éléments accessibles par une modification technique, je sollicite le respect de vos obligations légales et contractuelles (Remplacement ou adaptation de l'appareil pour que celui-ci soit conforme aux obligations d'usage et légales ( garantie des vices cachés Art. 1641 du Code Civil, défaut de conformité au sens de l'article L217-4, respect des articles Articles L.217.8 ; L.217.9 et L.217.10 du code de la consommation), en proposant :**

- 1. Soit l'échange de l'appareil pour un modèle de caractéristiques équivalentes mais permettant un entretien complet et le remboursement des courriers en accusé de réception ;**
- 2. Soit l'annulation de la vente et le remboursement intégral des sommes versées avec le remboursement des courriers en accusé de réception;**

À défaut de réponse ou de solution de votre part, je me verrai contraint de porter ce litige devant les associations de consommateurs, signaler votre réponse sur [signal.conso.gouv.fr](http://signal.conso.gouv.fr), [www.mediationconso-ame.com](http://www.mediationconso-ame.com) et les juridictions compétentes.

Dans l'attente de votre retour, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

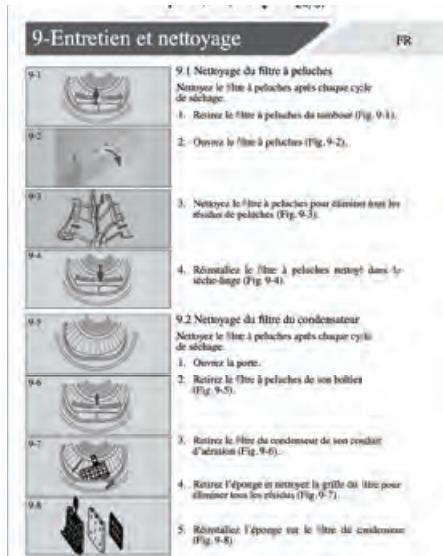
Jean-Christophe Manceau-Bernard



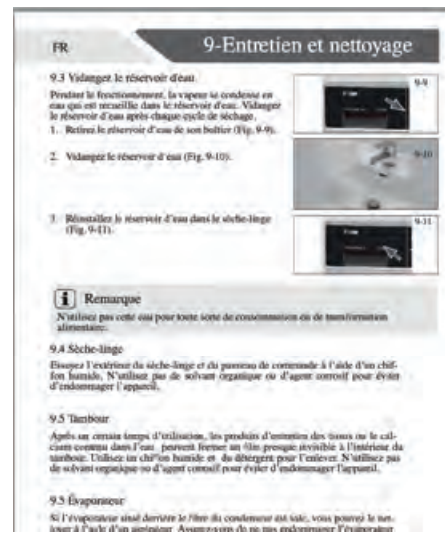
PJ 1 - Photo de l'état du condenseur



PJ 1 - à gauche au fond en bas la grille situé derrière les 3 filtres, et donnant sur le condenseur



PJ 1 - Photo de l'état du condenseur



PJ 1 - à gauche au fond en bas la grille situé derrière les 3 filtres, et donnant sur le condenseur