

litige SAV

Par **termi**, le 18/06/2006 à 18:57

bonjour,

je ne vais pas vous expliquer de A à Z mon histoire ce serait trop long.

Bref je possède un téléviseur d'une grande marque, après un défaut à l'image mon appareil à été pris en charge en SAV (sous garantie), or après 5 semaines d'immobilisation celui-ci est revenu avec le même défaut.

mécontent je me suis mis en relation avec le SAV qui me prenait pour un idiot, (me disant de baisser la luminosité du téléviseur)

c'est alors que j'ai appelé le directeur de l'enseigne qui m'a vendu le téléviseur pour demander le remboursement ou l'échange du produit (appuyé par E-mail)

celui-ci c'est mis en relation avec le constructeur, qui lui, me propose le remboursement de l'appareil sur le prix actuel avec 20% de vétusté.

ont-ils le droit ???

merci

Par **termi**, le 19/06/2006 à 09:44

personne n'a d'idées ?? Image not found or type unknown

Par **bob**, le 19/06/2006 à 10:02

je n'ai jamais fait de droit de la consommation mais il me semble que ces articles du Code de la consommation devraient convenir.

[quote:22wwx7gu]Article L211-4

(inséré par Ordonnance n° 2005-136 du 17 février 2005 art. 1 Journal Officiel du 18 février

2005)

Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. [/quote:22wwx7gu]

[quote:22wwx7gu]

Article L211-5

(inséré par Ordonnance n° 2005-136 du 17 février 2005 art. 1 Journal Officiel du 18 février 2005)

Pour être conforme au contrat, le bien doit :

1° Être propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
- présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

[/quote:22wwx7gu]

[quote:22wwx7gu]Article L211-9

(inséré par Ordonnance n° 2005-136 du 17 février 2005 art. 1 Journal Officiel du 18 février 2005)

En cas de défaut de conformité, l'acheteur choisit entre la réparation et le remplacement du bien.

[/quote:22wwx7gu]

Par **termi**, le **19/06/2006** à **10:06**

Merci bob pour votre réponse, néanmoins je reste ouvert a tout autres idées

Par **Camille**, le **19/06/2006** à **10:48**

Bonjour,

En fait, ça dépend un peu

- du type du défaut constaté

- de l'âge de l'appareil (vous dites qu'il est sous garantie, donc récent)

Ils ont "le droit de" puisque, pour le moment, vous êtes dans une phase dite "à l'amiable"... Et, pour le même motif, vous avez "le droit de" leur dire que leur solution ne vous convient pas...

Image not found or type unknown

Et donc, de demander, son remplacement gratuit. La balle sera dans leur camp.

Par **termi**, le **19/06/2006** à **16:58**

Pour CAMILLE, mon téléviseur a un défaut à l'image (bandes sombres à l'écran) il est garanti jusqu'en janvier 2007.

Ce soir je vais à l'UFC de Nancy, car pour eux, le constructeur n'aurait pas le droit de rembourser l'appareil sur le prix actuel, mais sur le prix d'achat.

De plus l'UFC me fait savoir qu'il ne doit pas avoir de déduction pour vétusté.

Vu que mon appareil a déjà été en réparation puis revenu avec le même défaut (le SAV ne trouverait pas la panne) cela passe en vice caché, donc remboursement intégral sur le prix d'achat ou l'échange par un appareil de même technicité.

:?

je vous tiens au courant. Image not found or type unknown

Par **Camille**, le **20/06/2006** à **10:35**

Bonjour,

En réalité, on est bien d'accord.

L'UFC se place sur le terrain de la loi (donc tribunal éventuel).

Quand je dis "ils ont le droit de" et "vous avez le droit de", j'ai voulu dire que tant qu'on est dans une phase dite "amiable", chacun a le droit de demander ce qu'il veut, comme ça l'arrange. Si les deux parties se mettent d'accord, le problème est réglé, loi ou pas...

Si maintenant, les parties ne peuvent pas se mettre d'accord, c'est la loi qui parlera... et c'est le tribunal qui tranchera (à moins que l'un des adversaires "plie" avant, et on en reviendra à une procédure dite "amiable". Contentieuse, mais amiable...)

Par **termi**, le **20/06/2006** à **10:51**

bonjour,

tout a fait, je l'entendais ainsi !!

sinon le president de l'UFC a bien rigolé quand il a lu les mails de la société qui m'a vendu le téléviseur.

merci

Par **Camille**, le **20/06/2006** à **15:14**

Bonjour,

[quote="termi":3tgak70p]

sinon le president de l'UFC a bien rigolé quand il a lu les mails de la société qui m'a vendu le téléviseur.

[/quote:3tgak70p]

:D

Ben, vous voyez... vous avez déjà fait un heureux ! 