

Produit defectueux et remboursement

Par **thursday**, le **12/07/2008** à **12:29**

Bonjour,

J'ai un petit soucis: je viens d'acheter un appareil photo dans une boutique à Paris, et il y a un défaut sur le capteur. On ne peut pas me l'échanger car il n'y a plus d'autres modèles disponibles pour le moment donc on me propose un avoir pour en acheter un autre...mais aucun ne m'emballer trop... Je me retrouve donc obligée d'en prendre un dans leur magasin, alors qu'un autre modèle me plaît mais n'est pas disponible chez eux...

Donc je voudrais savoir si je peux me le faire rembourser..

Au magasin ils me proposent seulement un avoir et disent qu'ils ne peuvent pas le rembourser?

Est-ce vrai? Sachant que l'appareil m'a été vendu avec un défaut? Ne sont-ils pas obligés de me rembourser l'appareil?

Merci de m'éclairer!

Par **Camille**, le **14/07/2008** à **12:14**

Bonjour,

Dans votre cas précis, bien évidemment que oui.

Lorsqu'un appareil est en panne, la loi n'oblige le fournisseur qu'au dépannage ou au remplacement au choix de l'utilisateur sauf exception, pas au remboursement.

Deux cas possibles, d'nc :

L'appareil était dépannable ou remplaçable, le vendeur vous propose un remboursement en alternative. Vous acceptez, c'est alors un "[u:39gz8txm]geste commercial[u:39gz8txm]". Donc à [u:39gz8txm]ses[u:39gz8txm] conditions. Donc par un avoir, s'il préfère.

L'appareil n'était ni dépannable ni remplaçable, le vendeur vous propose un remboursement puisqu'il n'a pas d'autre solution. Vous acceptez, c'est alors un "[u:39gz8txm]annulation de vente[u:39gz8txm]". Donc à [u:39gz8txm]vos[u:39gz8txm] conditions (du moins, celles de la loi). Donc "remboursement" au sens de la loi, c'est "en espèces sonnantes et trébuchantes" si c'est votre choix, un avoir n'étant qu'un effet de commerce (que vous avez aussi le droit d'accepter, bien sûr).

Moi, je commencerais par faire une belle lettre en LR/AR à la direction générale de l'établissement. Avec, à la fin, le 'p'tit couplet' habituel du genre "dans le cas où je n'obtiendrais pas satisfaction..." suivi de menaces voilées et évasives...

Par **alasoop**, le **15/07/2008** à **00:29**

Salut à tous,

Je pense qu'il est bien dans un second temps, si votre cocontractant ne se montre pas compréhensif, de soumettre votre cas à une association de consommateur en des vues de faire peser votre droit.

Article 1641 CC. Note B notion de vice caché, note 18 Dalloz 2008.

3° défaut compromettant l'usage de la chose. Usage convenu. Notes 23. Dalloz 2008.
nota les art- 1644. 1645

@+

Par **Camille**, le **15/07/2008** à **11:38**

Bonjour,

A mon humble avis, même pas la peine, le vendeur ne semble pas contester que l'appareil était bien en panne, que ce n'était pas pour un motif incombant à l'utilisateur. Il ne lui a fait un avoir que parce que l'appareil n'était apparemment pas réparable et qu'il n'avait pas un exemplaire de remplacement.

Donc le seul point discutable c'est "avoir = remboursement" selon le vendeur, "avoir <> remboursement" selon thursday (et selon la moi).

Ici, il y a eu "annulation de la vente" à la demande du vendeur, mis dans l'impossibilité technique de résoudre le problème autrement.

Par **alasoop**, le **16/07/2008** à **13:26**

[quote="Camille":qufj50nj]
pour faire suite à Camille.[/quote:qufj50nj]

je suis d'accord sauf que pour le vendeur l'avoir est forcément plus intéressant.
souvent les commerçants sont d'accord pour faire des avoirs, mais dès qu'il s'agit de remboursement ... aïe c'est là que cela se complique.

c'est pour cette raison que mon poste traite d'une sorte de 2ème phase...

celle où le commerçant refuse de rembourser autrement que par l'avoir...

.wink.

@+ Image not found or type unknown

Par **Camille**, le **16/07/2008** à **16:42**

Bonjour,

[quote="alasoop":pmdnc6re]

je suis d'accord sauf que pour le vendeur l'avoir est forcément plus intéressant. souvent les commerçants sont d'accord pour faire des avoirs, mais dès qu'il s'agit de remboursement ... aïe c'est là que cela se complique.

[/quote:pmdnc6re]

Pourquoi pas d'accord ? Je n'ai pas du tout dit le contraire, nous sommes au contraire bien d'accord
)

Image not found or type unknown

[quote="alasoop":pmdnc6re]

c'est pour cette raison que mon poste traite d'une sorte de 2ème phase... celle où le commerçant refuse de rembourser autrement que par l'avoir...

[/quote:pmdnc6re]

C'est là où je ne suis pas d'accord.

D'abord, vous avez déjà un avoir en main, donc vous avez quasiment une forme d'aveu. A lui de prouver que vous avez préféré un avoir au lieu d'un échange et de vous reposer ce dernier. Sinon, il est tenu de rembourser en euros...

Ensuite, s'engager sur le terrain du vice caché est très hasardeux. D'autant que, pour vous y engager, il faut commencer par faire faire une expertise à vos frais du matériel défectueux, en présence de la partie adverse (alors qu'elle n'a pas discuté sur le sujet) et c'est l'expert qui doit déterminer s'il y a vice caché ou pas. Or, vous ne l'avez plus, l'appareil, puisque vous avez un avoir "en bonnet difforme" à la place.

De plus, une panne n'est pas forcément automatiquement un vice caché.

Par **alasoop**, le **18/07/2008 à 12:33**

salut à tous,

je suis d'accord avec Camille sur les difficultés de mise en œuvre du vice caché, cependant, je l'ai mentionnée parce qu'elle représente dans la difficulté, une solution.

Concernant mon post, il se voulait être un complément de celui de Camille, en cela, il traitait d'une sorte de seconde phase (celle où le commerçant estimant que son avoir s'apparente à un remboursement, refuser de faire le remboursement... cela arrive, les commerçants inventent parfois leurs propres règles...

ex. je me suis vu refuser un ticket restaurant 2007 le 28 décembre 2007 parce que sa banque était fermée pour la période restante en 2007.

C'est dans ce sens, parce que la voie judiciaire est longue et fastidieuse (établir la preuve dans un débat contradictoire) que j'ai suggéré dans mon post d'alerter d'ores et déjà une association de défense de consommateurs dès fois que...

@+

:wink:

Image not found or type unknown

Par **Camille**, le **18/07/2008** à **14:04**

Bonjour,

[quote="alasoop":20m8uaue]

cela arrive, les commerçants inventent parfois leurs propres règles...

ex. je me suis vu refuser un ticket restaurant 2007 le 28 décembre 2007 parce que sa banque était fermée pour la période restante en 2007.

[/quote:20m8uaue]

Bien sûr, pas que les commerçants d'ailleurs.

Mais dans un cas comme dans l'autre, le vice caché ne marcherait pas.

Le vice caché ne peut marcher que si

- le vendeur refuse d'admettre que l'appareil est en panne
- le vendeur refuse d'admettre que la panne n'est pas de la faute de l'utilisateur
- le vendeur refuse d'admettre que le dépannage coûtera cher par rapport au prix d'achat etc... (autres conditions "suspensives", si je puis dire)

Pas quand le vendeur admet qu'il doit rembourser mais qu'il "choisit ses armes".

Accessoirement, il me semble que les tickets restaurant d'une année sont acceptés au remboursement pendant (au moins) tout le mois de janvier suivant...

Par **alasoop**, le **20/07/2008** à **18:04**

[quote="Camille":o6u1aw30]Bonjour,

[quote="alasoop":o6u1aw30]

cela arrive, les commerçants inventent parfois leurs propres règles...

ex. je me suis vu refuser un ticket restaurant 2007 le 28 décembre 2007 parce que sa banque était fermée pour la période restante en 2007.

[/quote:o6u1aw30]

Bien sûr, pas que les commerçants d'ailleurs.

Mais dans un cas comme dans l'autre, le vice caché ne marcherait pas.

Le vice caché ne peut marcher que si

- le vendeur refuse d'admettre que l'appareil est en panne
- le vendeur refuse d'admettre que la panne n'est pas de la faute de l'utilisateur
- le vendeur refuse d'admettre que le dépannage coûtera cher par rapport au prix d'achat etc... (autres conditions "suspensives", si je puis dire)

Pas quand le vendeur admet qu'il doit rembourser mais qu'il "choisit ses armes".

Accessoirement, il me semble que les tickets restaurant d'une année sont acceptés au remboursement pendant (au moins) tout le mois de janvier suivant...[/quote:o6u1aw30]

nous sommes d'accord sur la notion de vice caché, cette phase étant en l'occurrence dépassée.

concernant les tickets restaurant, il s'agit d'un usage que les commerçants n'ésitent pas à bafouer quand ils y ont un intérêt.

@+

Par **Camille**, le 21/07/2008 à 10:16

Bonjour,

[quote="alasoop":1rkjkd6v]

concernant les tickets restaurant, il s'agit d'un usage que les commerçants n'ésitent pas à bafouer quand ils y ont un intérêt.

@+[/quote:1rkjkd6v]

Oui, si vous me trouvez un motif plausible dans le sens de l'intérêt d'un commerçant de refuser un ticket restaurant par rapport à un règlement par chèque bancaire ou par CB.

N'importe quel [b:1rkjkd6v][u:1rkjkd6v]bon[/u:1rkjkd6v][b:1rkjkd6v] commerçant vous dira

qu'en règle générale, il est globalement gagnant avec les TR et, à ma connaissance, ils ont (au moins) tout le mois de janvier pour les présenter au remboursement.

Par **alasoop**, le 21/07/2008 à 21:41

salut,

nous sommes d'accord je dis juste que lorsqu'ils y trouvent un intérêt, les commerçants se font un tantinet législateur devant les profanes...

.wink

@+ **Camille** Image not found or type unknown

Par **Camille**, le 22/07/2008 à 10:35

Bonjour,

Bof, comme tout le monde... Même les profanes eux-mêmes se font un tantinet législateurs quand ça les arrange... Pas que les commerçants.

Et puis, des commerçants comme ça qui n'ont pas tout bien tout compris, je n'y retourne pas et si tout le monde faisait pareil, ils finiraient par disparaître... Tous les commerçants ne sont pas forcément mauvais, il y en a des bons, comme partout.

(Le problème, souvent, dans le domaine de la restauration, c'est qu'un commerçant peut être mauvais commerçant mais bon cuisinier, ou l'inverse...)

:))

Image not found or type unknown