Achat aux conséquences désastreuses

Par toupetipoi

Bonjour,

L'achat d'un groupe electrogène d'une valeur de 2600 euros, devait me permettre de continuer à vivre avec l'eau, l'electricité et le chauffage suite à une défaillance dans mon installation solaire.

Dans l'urgence j'ai pris toutes mes économies pour l'acheter. Etant défectueux depuis son arrivée, j'ai immédiatement fait une réclamation.

J'ai eu une réponse aujourd'hui, soit 15 jours après, pour l'enlèvement du produit, qui se fera mardi prochain. On m'a egalement informée que l'expertise du dit groupe prendrait au bas mot 10 jours, et qu'ENSUITE, on me dirait si je peux être remboursée.

Je ne veux pas jouer les martyres loin de là mais depuis le 15 mars, je fais 13 km par jour à pied jusqu'à un étang pour continuer d'abreuver mes chevaux. Je m'éclaire à la bougie, me lave avec une casserole d'eau froide et ne peux plus me nourrir car j'ai du acheter un poêle à bois en urgence.
Bref l'achat de se groupe se révèle un désastre et personne ne semble enclin à accelérer le mouvement pour m'aider à me sortir de cette impasse. Parcequ' avec 2600 euros, je mange, je répare mon installation et mes animaux peuvent boire...

Existe t-il un texte sur lequel m'appuyer pour me défendre et faire accélérer le mouvement? D'avance merci

---
Par AGeorges

Bonsoir toupetipoi,
Un groupe électrogène est une 'mécanique' simple. 10 jours pour localiser une panne est donc très exagéré. Il faut mettre la pression sur le SAV. N'avez-vous pas eu la possibilité de contacter un technicien pour vérifier ce qui n'allait pas ?
Par ailleurs, au lieu de vous faire rembourser, ce qui va faire traîner les choses, il vaut mieux demander le remplacement du matériel défectueux ... ce qui peut malheureusement arriver mais n'est pas une généralité.
En plus, votre vendeur peut se demander si vous n'avez pas fait un mauvais branchement ou une mauvaise manip (les fusibles sont parfois sensibles sur ce matériel). Si vous êtes un peu isolé, le matériel peut avoir été un peu blackboulé ...
Donc, dites plutôt 'SVP, réparez ce qui ne va pas' que 'je veux être remboursé' ...
Pour l'instant, une pression téléphonique est utile, et une référence de loi ne vous servira pas à grand chose, j'en ai peur. Si jamais la personne qui vient enlever l'engin est un peu compétente, demandez lui ... de vérifier.

Par toupetipoi

Bonjour, je vous remercie infiniment pour avoir pris le temps de lire mon message ainsi que pour votre réponse. J'ai souhaité être concise dans mon message mais pour développer un peu, je suis une personne qui vie en autarcie et qui par conséquent bricole beaucoup. Ce fameux groupe me servait de transition en attendant que je m'attaque à mon installation solaire à l'arrivée des beaux jours. Au vu de la panne de ce groupe (je pense qu'il s'agit de l'injecteur mais si j'y touche la garantie est foutue), j'ai du réinvestir directement et en urgence dans un poele à bois, des batteries, une pompe à eau en 220v (la mienne était en 380) etc etc....

Bref mon argent est parti à la fois dans ce groupe donc 2600 euros, et dans l'équipement d'urgence pour commencer à me débrouiller autrement:1000 euros ce qui n'était pas prévu!! (plus ma voiture en panne au même moment 1500 euros et l'opération de mon chien 3000.) Je sais que ca ne rentre pas en ligne de compte mais pour expliquer que je ne peux absolument pas me permettre que le groupe soit remplacé et non remboursé.

J'ai découvert entre temps que le vendeur m'a menti me disant que le délais du droit de rétractation n'etait valable qu'à la condition que l'article n'ait été ni déballé ni utilisé. Or une jurisprudence de 2003 stipule qu'il n'en est rien et que

même si beaucoup de vendeurs prétendent le contraire c'est inscrit dans la loi. Le problème étant que pour le faire valoir je n'ai d'autre alternative qu'une procédure en référé ce que je n'ai pas le temps ni l'envie de faire..

Je n'en peux plus de cette histoire toutes mes économies sont parties, je n'ai toujours plus de quoi vivre jusqu'à ce que cette histoire soit réglée et l'on me promène encore et encore... je n'en peux plus.. Merci encore pour vos précieux conseils

---
Par AGeorges

Bonjour toupetipoi,

Quant il y a urgence comme cela semble être le cas, penser à une procédure ne va pas aider beaucoup. Il y a tout de même le référé mais il faut y avoir droit ...
Par contre, il peut être utile de connaître les textes et lois associés pour faire pression sur le vendeur.
Pour cela, il faut être précis dans les informations. Quand et comment avez-vous acquis ce générateur. Les lois sont différentes quand il s'agit d'un achat internet, d'un achat en boutique ou d'un achat par démarchage. Par ailleurs, il y a des délais (de rétractation ...) et des garanties (de bon fonctionnement ...), tout cela compte pour pouvoir vous informer au mieux, et vous n'en dites rien de précis. Par exemple, pour certains achats, si le vendeur vous a mal renseigné sur votre droit à la rétractation, c'est une clause d'annulation de la vente. Le vendeur est alors obligé de vous rembourser.
Il faut donc relire votre contrat et donner toutes ces précisions. Alors, seulement, nous pourrons vous renseigner efficacement, sans pouvoir préjuger du résultat.

Par janus2

J'ai découvert entre temps que le vendeur m'a menti me disant que le délais du droit de rétractation n'etait valable qu'à la condition que l'article n'ait été ni déballé ni utilisé.

Bonjour,
Effectivement, le droit de rétractation n'est pas limité par le déballage et l'utilisation de l'objet. En revanche, vous ne pouvez pas user de ce droit pour retourner un produit en panne. Il faut que le produit retourné soit en parfait état.
Dans votre cas, c'est la garantie légale de conformité qu'il faut actionner. Mais vous risquez d'avoir du mal à vous faire rembourser, le vendeur pouvant préférer la réparation ou l'échange.

Vous devez choisir entre la réparation et le remplacement du bien non conforme. En cas de différence de coût évidente entre les 2 options, le vendeur peut imposer l'option la moins chère.

Vous pouvez vous faire rembourser intégralement (en rendant le produit) ou partiellement (en gardant le produite) si ces 2 options :

sont impossibles (par exemple si la fabrication a été arrêtée),
ou ne peuvent pas être mises en ?uvre dans le mois suivant votre réclamation,
ou vous créent un inconvénient majeur.
Vous pouvez aussi demander des dommages-intérêts en justice si le défaut de conformité vous a causé un préjudice que vous êtes en mesure de prouver, comme la privation d'usage. Par exemple, vous n'avez pas pu utiliser votre lave-linge.