



Annulation de la vente ordinateur portable

Par Visiteur

Madame, Monsieur,

J'ai effectué le 5 Juin dernier, l'acquisition d'un portable ASUS d'une valeur de 2500? auprès de la société MC+ informatique et présentant de graves dysfonctionnements. Le problème le plus important consistait en un gel d'écran récurrent lors de la navigation web. Cet événement rendait toutes les fonctions de l'ordinateur inopérantes, obligeant à redémarrer systématiquement l'ordinateur, ce qui, à long terme, pouvait générer des risques d'instabilité du système d'exploitation.

Le SAV d'ASUS n'ayant détecté aucune panne lors du premier retour, j'ai donc procédé à un deuxième retour SAV, d'une durée de un mois, lors duquel une pièce, en l'occurrence la carte mère, a été changée.

Réceptionnant l'appareil début Septembre j'ai pu constater que le problème de départ n'avait pas été résolu par cette intervention mais que, de surcroît, le PC souffrait d'une surchauffe excessive rendant certains endroits de la coque brûlants. En outre, les gels d'écran ne se limitaient plus à la navigation web mais survenaient également lors du démarrage et de l'arrêt du système, obligeant à un arrêt manuel de l'ordinateur. Depuis, le portable refuse de s'allumer, rendant le système d'exploitation et toutes les fonctions de l'ordinateur inopérants.

Après des démarches infructueuses auprès du fabricant pour espérer un remboursement du matériel je me suis tourné vers le vendeur afin d'obtenir un remboursement. M'affirmant qu'il ne disposait pas d'une telle somme, celui-ci me propose comme seule solution de renvoyer à nouveau le PC à un SAV que je juge incompétent.

J'ai donc envisagé une procédure pour défaut de conformité. Après m'être renseigné auprès du tribunal d'instance de la ville de Morlaix, l'on m'a conseillé d'envoyer une lettre avec accusé de réception au revendeur MC+ informatique répertoriant mes différents griefs et proposant comme solution un remplacement du produit par un autre de valeur identique ou un remboursement, dans un délai d'un mois. La personne m'ayant fourni ces différents renseignements a également ajouté qu'à défaut de réponse adaptée de la part du revendeur, je pouvais demander l'annulation de la vente auprès d'un huissier.

Ainsi, je souhaiterais connaître les différentes démarches à accomplir et savoir si une telle action a plus de chances d'aboutir qu'un recours pour défaut de conformité.

Cordialement,

Par Visiteur

Bonjour Monsieur,

Ainsi, je souhaiterais connaître les différentes démarches à accomplir et savoir si une telle action a plus de chances d'aboutir qu'un recours pour défaut de conformité.

En aucun cas, un huissier ne peut annuler une vente.

Pour l'instant vous devez attendre la réponse du revendeur.

Effectivement si la réparation est impossible vous pouvez demander le remboursement ou bien le remplacement du produit.

Si le revendeur refuse l'une ou l'autre des solutions, vous pouvez saisir le juge de proximité en matière civile pour demander la nullité de la vente pour défaut de conformité.

Cordialement

Par Visiteur

Effectivement si la réparation est impossible vous pouvez demander le remboursement ou bien le remplacement du produit.

Je ne sais pas si la réparation est impossible, toujours est-il que le modèle de PC dont je dispose a été retiré de la vente à cause du problème que j'ai rencontré. De plus, je considère que deux retours aux SAV auraient du suffire à réparer le dysfonctionnement au lieu d'aggraver la situation. Au bout de deux interventions du SAV infructueuses, peut-on parler

d'irréparabilité ?

Si le revendeur refuse l'une ou l'autre des solutions, vous pouvez saisir le juge de proximité en matière civile pour demander la nullité de la vente pour défaut de conformité.

A ce propos, dois-je obligatoirement laisser au moins un mois au vendeur pour prendre sa décision ? Tout en sachant que la possibilité d'une action pour défaut de conformité est possible dans les six mois de l'acquisition du bien et que mon portable a été acheté le 05/06/09.

Si le vendeur refuse ou ne répond pas à mon courrier, quelle est la démarche à accomplir auprès du juge de proximité, comment fournir des preuves du dysfonctionnement ? Le courrier avec AR est-il indispensable avant d'entamer un recours ?

Par Visiteur

Monsieur,

Au bout de deux interventions du SAV infructueuses, peut-on parler d'irréparabilité ?

Vous soulevez un point pour lequel aucune réponse ferme n'a été apportée par la jurisprudence.

De ce fait, l'une ou l'autre des solutions peut être admise.

Ceci étant cela sera un argument de poids dans l'hypothèse où vous souhaiteriez saisir la juridiction de proximité.

A ce propos, dois-je obligatoirement laisser au moins un mois au vendeur pour prendre sa décision ?

Techniquement non mais il s'agit d'un délai raisonnable permettant au vendeur de prendre une décision. Maintenant rien ne vous interdit de raccourcir ce délai.

Si le vendeur refuse ou ne répond pas à mon courrier, quelle est la démarche à accomplir auprès du juge de proximité, comment fournir des preuves du dysfonctionnement ?

La saisine du juge de proximité se fait par envoi d'un formulaire cerfa que vous pouvez télécharger sur le site du ministère de la justice ou bien par déclaration au greffe.

Le juge appréciera la situation et je pense que les preuves sont évidentes puisque vous aurez en votre possession l'ordinateur défectueux ainsi que les courriers envoyés au SAV et leurs réponses.

Le courrier avec AR est-il indispensable avant d'entamer un recours ?

Oui car il s'agit d'une mise en demeure et cette mise en demeure est nécessaire avant saisine de la juridiction.

Cordialement

Par Visiteur

Vous soulevez un point pour lequel aucune réponse ferme n'a été apportée par la jurisprudence.

De ce fait, l'une ou l'autre des solutions peut être admise.

Ceci étant cela sera un argument de poids dans l'hypothèse où vous souhaiteriez saisir la juridiction de proximité.

Le fait que les deux retours SAV se soient soldés par de nouveaux dysfonctionnements est-il un argument d'incompétence du SAV et donc d'irréparabilité ? Je vous rappelle que depuis le changement de carte mère le PC s'est mis à chauffer énormément et que, depuis, il ne fonctionne plus.

Techniquement non mais il s'agit d'un délai raisonnable permettant au vendeur de prendre une décision. Maintenant rien ne vous interdit de raccourcir ce délai.

Raccourcir ce délai aura-t-il une conséquence quelconque en cas de procès ?

Le recours pour défaut de conformité laisse la possibilité au consommateur de choisir entre la réparation et le remplacement. Il me semble que le consommateur peut demander directement la nullité du contrat soit :

- Si la solution demandée, proposée ou convenue en application de l'article L. 211-9 ne peut être mise en oeuvre dans le délai d'un mois suivant la réclamation de l'acheteur ;

- Ou si cette solution ne peut l'être sans inconvénient majeur pour celui-ci compte tenu de la nature du bien et de l'usage qu'il recherche.

Dans ce dernier cas, puis-je demander un remboursement direct jugeant la qualité du SAV du fabricant comme étant mauvaise ? Si cet argument n'était pas retenu aurais-je toujours la possibilité de choisir entre la réparation ?

A ce propos, quand le choix entre réparation, remplacement ou résolution de la vente intervient-il ?
Enfin, le portable incriminé ayant été retiré de la vente, le remplacement du PC doit-il se faire par un modèle strictement identique ou inclut-il la possibilité de remplacer le produit par un ordinateur de valeur équivalente ?

Par Visiteur

Bonjour Monsieur,

Le fait que les deux retours SAV se soient soldés par de nouveaux dysfonctionnements est-il un argument d'incompétence du SAV et donc d'irréparabilité ?

A priori je dirais que oui.

Raccourcir ce délai aura-t-il une conséquence quelconque en cas de procès ?

Non aucun et ce d'autant plus que vous avez déjà effectué un retour au SAV une première fois.

Dans ce dernier cas, puis-je demander un remboursement direct jugeant la qualité du SAV du fabricant comme étant mauvaise ?

Vous pouvez solliciter le remboursement car la réparation est impossible, cela n'a rien à voir avec la qualité du SAV.

Si cet argument n'était pas retenu aurais-je toujours la possibilité de choisir entre la réparation ?

Cela n'est pas logique. En effet, l'article L.221610 dispose que si la réparation et le remplacement ne sont pas envisageables, vous pouvez demander le remboursement.

A ce propos, quand le choix entre réparation, remplacement ou résolution de la vente intervient-il ?

Le choix intervient déjà dans votre mise en demeure.

Vous demander au SAV une réparation si cette dernière n'est pas possible un remplacement et si ni l'un ni l'autre en sont envisageables un remboursement.

Enfin, le portable incriminé ayant été retiré de la vente, le remplacement du PC doit-il se faire par un modèle strictement identique ou inclut-il la possibilité de remplacer le produit par un ordinateur de valeur équivalente ?

En principe cela se fait par un produit de valeur identique.

Cordialement

Par Visiteur

Vous pouvez solliciter le remboursement car la réparation est impossible, cela n'a rien à voir avec la qualité du SAV.

Justement, comment prouver l'irréparabilité de l'appareil autrement qu'en prétextant un SAV incapable par deux fois de résoudre les problèmes affectant l'ordinateur.

Cela n'est pas logique. En effet, l'article L.221610 dispose que si la réparation et le remplacement ne sont pas envisageables, vous pouvez demander le remboursement.

Qu'en est-il alors des dispositions figurant à l'article L.211-10 du code de la consommation qui stipulent que le recours pour défaut de conformité laisse la possibilité à l'acheteur de rendre le bien et se faire restituer le prix si les solutions de réparation ou de remplacement ne peuvent être retenues sans inconvénient majeur pour celui-ci compte tenu de la nature du bien et de l'usage qu'il recherche ?

Étant étudiant en Master et ayant absolument besoin d'un ordinateur portable, puis-je, en me basant sur cette disposition, demander un remboursement immédiat en arguant que le remplacement ou la réparation seraient des solutions bien trop longues à mettre en œuvre ? Si cela est possible, à quel moment dois-je effectuer cette demande ?

Le choix intervient déjà dans votre mise en demeure.

Vous demander au SAV une réparation si cette dernière n'est pas possible un remplacement et si ni l'un ni l'autre en sont envisageables un remboursement.

Le problème est qu'en demandant une réparation du PC, le vendeur va me proposer de le renvoyer une troisième au SAV du fabricant. SAV qui a été incapable de résoudre le problème et dont l'intervention a généré de nouveaux dysfonctionnements sur l'ordinateur.

Dans ma mise en demeure j'ai donc laissé le choix au vendeur entre un remplacement du PC par un appareil de valeur identique ou remboursement pur et simple.

Ai-je bien fait ?

Par Visiteur

Monsieur,

Justement, comment prouver l'irréparabilité de l'appareil autrement qu'en prétextant un SAV incapable par deux fois de résoudre les problèmes affectant l'ordinateur.

Je me suis mal exprimée. Effectivement le fait que le SAV ne puisse pas le réparer cela est un argument en votre faveur mais surtout vous devez insister sur le délai d'un mois, puisque ni la réparation ni le remplacement n'a été fait.

Qu'en est-il alors des dispositions figurant à l'article L.211-10 du code de la consommation qui stipulent que le recours pour défaut de conformité laisse la possibilité à l'acheteur de rendre le bien et se faire restituer le prix si les solutions de réparation ou de remplacement ne peuvent être retenues sans inconvénient majeur pour celui-ci compte tenu de la nature du bien et de l'usage qu'il recherche ?

Ce n'est pas sur l'alinéa 2 de l'article mais sur le 1 que vous devez axer votre demande.

En effet, encore une fois vous devez vous appuyer sur ce délai d'un mois. Vous avez demandé la réparation celle ci n'a pas été possible dans le délai d'un mois donc vous solliciter le remboursement.

Bien que je comprenne les désagréments causés, l'inconvénient majeur sera difficile à faire valoir.

Dans ma mise en demeure j'ai donc laissé le choix au vendeur entre un remplacement du PC par un appareil de valeur identique ou remboursement pur et simple.

Ai-je bien fait ?

Oui très bien.

Cordialement

Par Visiteur

Dernière question,

Le juge appréciera la situation et je pense que les preuves sont évidentes puisque vous aurez en votre possession l'ordinateur défectueux ainsi que les courriers envoyés au SAV et leurs réponses.

Justement, de quelle manière faudra-t-il faire état des dysfonctionnements. est-il suffisant d'effectuer des vidéos ou même des clichés illustrant les différentes pannes ou bien devrai-je montrer directement les problèmes affectant l'ordinateur lors de l'audience ? Tout en sachant que les arrêts intempestifs et les redémarrages impossibles surviennent généralement au bout de 30 - 45 minutes d'utilisation...

En revanche je dispose des mails envoyés par le vendeur au service commercial d'ASUS afin de réclamer le remboursement de l'appareil et reconnaissant l'existence de multiples problèmes non-résolus après les deux retours SAV. Est-ce une preuve suffisante des dysfonctionnements ?

Par Visiteur

Bonjour Monsieur,

Justement, de quelle manière faudra-t-il faire état des dysfonctionnements. est-il suffisant d'effectuer des vidéos ou même des clichés illustrant les différentes pannes ou bien devrai-je montrer directement les problèmes affectant l'ordinateur lors de l'audience ? Tout en sachant que les arrêts intempestifs et les redémarrages impossibles surviennent généralement au bout de 30 - 45 minutes d'utilisation...

Tout ceci n'est pas nécessaire et le juge de proximité n'aura pas le temps d'étudier les dysfonctionnements de votre ordinateur.

Le fait que ce dernier vous soit revenu toujours défectueux suffit amplement. Nul besoin de faire une quelconque démonstration.

Maintenant vous pouvez tout à fait à vos frais faire faire un constat d'huissier.

Cordialement