



## Délai d'un service après vente ordinateur portable

-----  
Par Visiteur

Madame, Monsieur,

Suite à l'achat d'un ordinateur portable présentant de nombreux dysfonctionnements, j'ai, par le biais de mon revendeur, procédé à un retour au SAV de la marque dudit ordinateur, à savoir ASUS.

Une semaine plus tard, le PC revenait chez mon revendeur avec les mêmes problèmes mais aussi des nouveaux. Le revendeur a donc renvoyé l'ordinateur portable qui a été reçu par ASUS le 21/07/09. Je précise que le SAV d'ASUS est sous-traité à une société qui s'appelle ANOVO.

Le 24/07/09, le service après vente commande une pièce en vue de la réparation de l'appareil. Seulement, depuis ce jour, la pièce est toujours en attente et je ne peux obtenir plus de précision quant à la nature de celle-ci et les délais de livraison, ASUS étant visiblement incapable de me donner des renseignements sur le sujet.

Je soupçonne ASUS de faire trainer, par ce moyen, la situation concernant un ordinateur retiré de la vente très récemment et de façon prématurée suite aux problèmes que moi et d'autres utilisateurs avons rencontré. Un problème qui, jusqu'à présent ne semble pas avoir été résolu.

La rentrée universitaire approchant à grands pas, y-a-t'il un moyen juridique de faire pression sur ASUS ou mon revendeur afin d'obtenir une réparation rapide ou un remboursement du produit.

En outre, cela fait, si l'on tient compte des deux retours SAV, plus un mois et demi que je suis sans ordinateur. A ce titre existe-t-il un délai maximal de retour SAV ?

-----  
Par Visiteur

Bonsoir Monsieur,

La rentrée universitaire approchant à grands pas, y-a-t'il un moyen juridique de faire pression sur ASUS ou mon revendeur afin d'obtenir une réparation rapide ou un remboursement du produit.

A l'heure actuelle étant donné que le produit est auprès du SAV en attente de réparation vous ne pouvez pas dans l'immédiat faire grand chose. Il n'y a pas de procédure judiciaire d'urgence à faire valoir dans cette situation. Tant que le SAV n'a pas réparé l'ordinateur ou ne vous a pas informé de son impossible réparation il n'y a rien à faire.

Vous pouvez cependant les "menacer" d'engager une procédure judiciaire pour manquement à leur obligation contractuelle de garantie ainsi qu'à leur obligation légale de garantie des vices cachés sur le fondement des articles 1147 et 1642 du Code civil.

En outre, cela fait, si l'on tient compte des deux retours SAV, plus un mois et demi que je suis sans ordinateur. A ce titre existe-t-il un délai maximal de retour SAV ?

Juridiquement aucun délai n'est fixé. Cependant ce dernier doit être raisonnable. Dans l'immédiat l'on peut considérer qu'il l'est mais si ce délai devait se prolonger il est possible que le juge considère qu'il est abusif, appréciation faite au vue de la nature des réparations.

Cordialement

-----  
Par Visiteur

Bonsoir,

Cependant ce dernier doit être raisonnable. Dans l'immédiat l'on peut considérer qu'il l'est mais si ce délai devait se prolonger il est possible que le juge considère qu'il est abusif, appréciation faite au vue de la nature des réparations.

A partir de combien de temps, environ, juge-t-on un délai abusif ?

Vous pouvez cependant les "menacer" d'engager une procédure judiciaire pour manquement à leur obligation contractuelle de garantie ainsi qu'à leur obligation légale de garantie des vices cachés sur le fondement des articles 1147 et 1642 du Code civil.

Pourriez vous, s'il vous plaît, m'indiquer les articles de loi se rapportant au manquement à l'obligation légale de garantie.

En outre qui dois-je menacer de ces poursuites, le vendeur ou le fabricant chargé du SAV. Il me semblait que seul le vendeur est attaquant sur la base des vices cachés.

Plutôt que le recours pour vices cachés, n'ai-je pas plutôt intérêt à faire valoir la garantie légale de conformité au vu des délais imposés par la réparation du PC (plus d'un mois maintenant).

Enfin, comment prouver les vices cachés ou le défaut de conformité alors que je ne dispose plus de l'ordinateur. Les deux retours au SAV et la commande de pièce par les services d'ASUS sont-ils des preuves suffisantes.

En vous remerciant d'avance pour vos précisions,

Cordialement,

-----  
Par Visiteur

Cher monsieur,

A partir de combien de temps, environ, juge-t-on un délai abusif ?

Comme je vous l'ai dit, c'est du cas par cas. Cela dépend en réalité des arguments présentés par ASUS. S'il s'avère que la panne était effectivement importante, et qu'ils ont fait de leur possible pour procéder aux réparations dans un délai raisonnable, le délai ne sera pas considéré comme abusif. N'étant pas un professionnel de l'informatique et ne connaissant pas non plus la panne exacte dont souffre votre appareil, je n'ai aucun moyen de connaître précisément le délai.

Pourriez vous, s'il vous plaît, m'indiquer les articles de loi se rapportant au manquement à l'obligation légale de garantie.

Je vous les ai cités. C'est l'article 1147 du Code civil qui dispose que:

Le débiteur est condamné, s'il y a lieu, au paiement de dommages et intérêts soit à raison de l'inexécution de l'obligation, soit à raison du retard dans l'exécution, toutes les fois qu'il ne justifie pas que l'inexécution provient d'une cause étrangère qui ne peut lui être imputée, encore qu'il n'y ait aucune mauvaise foi de sa part.

Et les articles 1642 et suivants du Code civil:

Article 1642 En savoir plus sur cet article...

Créé par Loi 1804-03-06 promulguée le 16 mars 1804

Le vendeur n'est pas tenu des vices apparents et dont l'acheteur a pu se convaincre lui-même.

Article 1642-1 En savoir plus sur cet article...

Créé par Loi n°67-3 du 3 janvier 1967 - art. 2 JORF 4 janvier 1967 en vigueur le 1er janvier 1967

Le vendeur d'un immeuble à construire ne peut être déchargé, ni avant la réception des travaux, ni avant l'expiration d'un délai d'un mois après la prise de possession par l'acquéreur, des vices de construction alors apparents.

Il n'y aura pas lieu à résolution du contrat ou à diminution du prix si le vendeur s'oblige à réparer le vice.

Article 1643 En savoir plus sur cet article...

Créé par Loi 1804-03-06 promulguée le 16 mars 1804

Il est tenu des vices cachés, quand même il ne les aurait pas connus, à moins que, dans ce cas, il n'ait stipulé qu'il ne sera obligé à aucune garantie.

Article 1644 En savoir plus sur cet article...  
Créé par Loi 1804-03-06 promulguée le 16 mars 1804

Dans le cas des articles 1641 et 1643, l'acheteur a le choix de rendre la chose et de se faire restituer le prix, ou de garder la chose et de se faire rendre une partie du prix, telle qu'elle sera arbitrée par experts.

Article 1645 En savoir plus sur cet article...  
Créé par Loi 1804-03-06 promulguée le 16 mars 1804

Si le vendeur connaissait les vices de la chose, il est tenu, outre la restitution du prix qu'il en a reçu, de tous les dommages et intérêts envers l'acheteur.

Article 1646 En savoir plus sur cet article...  
Créé par Loi 1804-03-06 promulguée le 16 mars 1804

Si le vendeur ignorait les vices de la chose, il ne sera tenu qu'à la restitution du prix, et à rembourser à l'acquéreur les frais occasionnés par la vente.

Article 1646-1 En savoir plus sur cet article...  
Créé par Loi n°67-3 du 3 janvier 1967 - art. 2 JORF 4 janvier 1967 en vigueur le 1er janvier 1967  
Modifié par Loi 67-547 1967-07-07 art. 7 JORF 9 juillet 1967  
Modifié par Loi n°78-12 du 4 janvier 1978 - art. 4 JORF 5 janvier 1978 en vigueur le 1er janvier 1979

Le vendeur d'un immeuble à construire est tenu, à compter de la réception des travaux, des obligations dont les architectes, entrepreneurs et autres personnes liées au maître de l'ouvrage par un contrat de louage d'ouvrage sont eux-mêmes tenus en application des articles 1792, 1792-1, 1792-2 et 1792-3 du présent code.

Ces garanties bénéficient aux propriétaires successifs de l'immeuble.

Il n'y aura pas lieu à résolution de la vente ou à diminution du prix si le vendeur s'oblige à réparer les dommages définis aux articles 1792, 1792-1 et 1792-2 du présent code et à assumer la garantie prévue à l'article 1792-3.

Article 1647 En savoir plus sur cet article...  
Créé par Loi 1804-03-06 promulguée le 16 mars 1804

Si la chose qui avait des vices a péri par suite de sa mauvaise qualité, la perte est pour le vendeur, qui sera tenu envers l'acheteur à la restitution du prix et aux autres dédommagements expliqués dans les deux articles précédents.

Mais la perte arrivée par cas fortuit sera pour le compte de l'acheteur.

Article 1648 En savoir plus sur cet article...  
Modifié par Ordonnance n°2005-136 du 17 février 2005 - art. 3 JORF 18 février 2005

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

Dans le cas prévu par l'article 1642-1, l'action doit être introduite, à peine de forclusion, dans l'année qui suit la date à laquelle le vendeur peut être déchargé des vices apparents.

En outre qui dois-je menacer de ces poursuites, le vendeur ou le fabricant chargé du SAV. Il me semblait que seul le vendeur est attaquant sur la base des vices cachés.

Plutôt que le recours pour vices cachés, n'ai-je pas plutôt intérêt à faire valoir la garantie légale de conformité au vu des délais imposés par la réparation du PC (plus d'un mois maintenant).

Si vous pouvez tout à fait mais dans votre cas, la garantie légale de conformité produit les mêmes effets que la garantie des vices cachés, ou encore la garantie contractuelle de réparation.

C'est bien le vendeur qui est responsable, charge à lui de se retourner contre ASUS. Mais il est également possible d'agir directement contre Asus par le biais d'une action directe, consacrée par la jurisprudence de la première chambre civile du 9 Octobre 1979.

En pratique, il est toujours bon d'agir directement contre les deux.

Enfin, comment prouver les vis cachés ou le défaut de conformité alors que je ne dispose plus de l'ordinateur. Les deux retours au SAV et la commande de pièce par les services d'ASUS sont-ils des preuves suffisantes.

Oui, tout à fait, cela est suffisant.

Très cordialement.

-----  
Par Visiteur

Bonjour,

Mais il est également possible d'agir directement contre Asus par le biais d'une action directe, consacrée par la jurisprudence de la première chambre civile du 9 Octobre 1979.

Dans le cas d'une action contre le fabricant peut-on, tenter à la fois un recours pour vices cachés et pour manquement à l'obligation contractuelle de garantie ?

Plus globalement, sur quelles bases puis-je attaquer respectivement ASUS et le revendeur et quels sont les recours qui sont cumulatifs ?

ne connaissant pas non plus la panne exacte dont souffre votre appareil, je n'ai aucun moyen de connaître précisément le délai.

A titre d'information, les problèmes du PC sont les suivants : écran qui devient blanc, puis noir sous certains sites internet. Cela entraîne une impossibilité d'interagir avec l'ordinateur, ce qui force à redémarrer de manière matérielle le PC et à perdre, de fait, les données de la session en cours. En outre, un temps de transfert en USB trop long et des grésillements lors de l'utilisation de la prise casque.

De plus, suite au 1er retour SAV, le clavier est configuré en qwerty et la touche "m" semble absente...

Ces éléments vous paraissent-ils être des vices rédhibitoires ?

En cas de procès, le fabricant a-t-il l'obligation de fournir le PC afin de prouver les dysfonctionnements ?

Enfin, ASUS semble avoir retiré prématurément de la vente ce modèle d'ordinateur. Cela peut-il faire office de preuve lors d'un procès ?

Cordialement,

-----  
Par Visiteur

Cher monsieur,

Dans le cas d'une action contre le fabricant peut-on, tenter à la fois un recours pour vices cachés et pour manquement à l'obligation contractuelle de garantie ?

Vous ne pouvez faire valoir que la garantie des vices cachés mais par la garantie contractuelle.

Plus globalement, sur quelles bases puis-je attaquer respectivement ASUS et le revendeur et quels sont les recours qui sont cumulatifs ?

Je vous ai transmis toutes les bases. En fait, aucun de ses recours ne sont cumulatifs. Vous les présenter tous dans votre requête, charge au juge de statuer sur le fondement qui lui semblera le plus approprié.

A titre d'information, les problèmes du PC sont les suivants : écran qui devient blanc, puis noir sous certains sites internet. Cela entraîne une impossibilité d'interagir avec l'ordinateur, ce qui force à redémarrer de manière matérielle le PC et à perdre, de fait, les données de la session en cours. En outre, un temps de transfert en USB trop long et des grésillements lors de l'utilisation de la prise casque.

De plus, suite au 1er retour SAV, le clavier est configuré en qwerty et la touche "m" semble absente...

Ces éléments vous paraissent-ils être des vices rédhibitoires ?

Oui, tout à fait.

En cas de procès, le fabricant a-t-il l'obligation de fournir le PC afin de prouver les dysfonctionnements ?

Oui, il suffira de le demander au juge.

Enfin, ASUS semble avoir retiré prématurément de la vente ce modèle d'ordinateur. Cela peut-il faire office de preuve lors d'un procès ?

C'est un élément à faire valoir, bien évidemment.

Très cordialement.

-----  
Par Visiteur

Bonsoir

Vous ne pouvez faire valoir que la garantie des vices cachés mais par la garantie contractuelle.

Si je comprends bien, en déposant un recours pour manquement à l'obligation contractuelle de garantie, cela entraîne automatiquement une présomption de vice caché ?

Concrètement, si l'on poursuit à la fois le fabricant et le revendeur, comment cela se passe-t-il ? Le procès est-il conjoint ?

Enfin, ayant contacté d'autres personnes possédant le même PC et les mêmes problèmes, est-il possible d'intenter un recours de façon groupée contre ASUS ?

Cordialement,

-----  
Par Visiteur

Cher monsieur,

Si je comprends bien, en déposant un recours pour manquement à l'obligation contractuelle de garantie, cela entraîne automatiquement une présomption de vice caché ?

Non, je n'ai jamais dit ça. J'ai juste dit que vous ne pouvez pas faire valoir la garantie contractuelle contre le fabricant puisque ce n'est pas lui le signataire du contrat.

Vous pouvez attaquer le fabricant sur le fondement de la garantie des vices cachés.

Vous pouvez attaquer le vendeur pour violation de la garantie contractuelle, de la garantie légale des vices cachés et de la garantie légale de conformité. Le juge choisira alors le fondement juridique le plus approprié.

Concrètement, si l'on poursuit à la fois le fabricant et le revendeur, comment cela se passe-t-il ? Le procès est-il conjoint ?

Non, il y a deux procès sauf si l'un des deux fait valoir une jonction des deux instances comme mode de défense. Très honnêtement, autant je trouve très intéressant de mettre les deux en demeure puisque vous avez deux fois plus de chances qu'ils réagissent, autant poursuivre les deux devant un tribunal me semble quelque peu abusif vu les montants en jeu.

Enfin, ayant contacté d'autres personnes possédant le même PC et les mêmes problèmes, est-il possible d'intenter un recours de façon groupée contre ASUS ?

Non, les actions collectives sont interdites.

Très cordialement.

-----  
Par Visiteur

Vous pouvez attaquer le vendeur pour violation de la garantie contractuelle [...]

Cela veut-il dire que si le délai du SAV du fabricant est abusif, c'est le vendeur qui est responsable ?

-----  
Par Visiteur

Cher monsieur,

Cela veut-il dire que si le délai du SAV du fabricant est abusif, c'est le vendeur qui est responsable ?

Oui, tout à fait. Le vendeur est toujours responsable du produit qu'il vend quand bien même il n'en n'est pas le fabricant. A moins que la garantie contractuelle que vous avez signé n'engage que le fabricant. Il faudrait regarder votre contrat.

Très cordialement.

-----  
Par Visiteur

Bonsoir,

Justement, rien n'est spécifié, il n'y a pas de contrat de vente, juste une facture.

Cordialement,

-----  
Par Visiteur

Cher monsieur,

Dans ce cas, c'est bien le vendeur qui doit la garantie contractuelle.

Très cordialement.