



Garantie article de remplacement

Par Swoon

Bonjour à tous,

Je viens solliciter votre aide, en espérant que vous pourrez m'aider.

En novembre 2021, j'ai acheté une paire d'écouteurs.

En juin 2023, suite à un défaut du produit, l'enseigne me les échange à neuf car non réparable, et parce qu'ils sont toujours sous garantie (2 ans).

En avril 2024, ces écouteurs sont à nouveau défectueux, soit seulement 10 mois après l'échange.

La loi stipulant "Si le vendeur vous impose le remplacement du bien, la période de la garantie légale de conformité de 2 ans est renouvelée à compter du remplacement du bien."

(<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F11094#:~:text=Si%20le%20vendeur%20vous%20impose,remise%20en%20%C3%A9tat%20du%20produit.>)

Donc étant donné que les écouteurs que j'ai reçu en échange en juin 2023 sont neufs, leur garantie s'étale jusqu'en juin 2025.

J'ai donc contacté l'enseigne pour faire marcher la garantie.

Voici leur réponse :

"Nous ne sommes pas en mesure de répondre à votre demande car les écouteurs ont passé la période de garantie de 2 ans, le renouvellement de la période de garantie légale après remplacement s'applique au contrat signé après le 1er janvier 2022. L'appareil ayant été acheté en 2021, vous ne bénéficiez pas du renouvellement de la période de garantie légale sur la base de l'article 217-13 du Code de la consommation."

Qu'en pensez-vous ? Ont-ils raison ?

-> pour moi quand la loi dit que "la période de la garantie légale de conformité de 2 ans est renouvelée à compter du remplacement du bien".

Je trouve ça claire et sans ambiguïté : "...est renouvelée à compter du remplacement du bien" peu importe la date d'achat du premier bien. On parle bien ici de la garantie de l'article de remplacement, et non plus de l'article initial.

-> voici l'article 217-13 :

"Tout bien réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité bénéficie d'une extension de cette garantie de six mois.

Dès lors que le consommateur fait le choix de la réparation mais que celle-ci n'est pas mise en œuvre par le vendeur, la mise en conformité par le remplacement du bien fait courir, au bénéfice du consommateur, un nouveau délai de garantie légale de conformité attaché au bien remplacé. Cette disposition s'applique à compter du jour où le bien de remplacement est délivré au consommateur.

Nota :

Conformément à l'article 21 de l'ordonnance n° 2021-1247 du 29 septembre 2021, ces dispositions s'appliquent aux contrats conclus à compter du 1er janvier 2022."

Désolé pour le roman,
Dans l'attente de vous lire,
Merci beaucoup

Par kang74

Bonjour

Vous avez la réponse dans votre texte :

Article L217-13

Version en vigueur depuis le 01 octobre 2021

Modifié par Ordonnance n°2021-1247 du 29 septembre 2021 - art. 9

Tout bien réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité bénéficie d'une extension de cette garantie de six mois.

Dès lors que le consommateur fait le choix de la réparation mais que celle-ci n'est pas mise en œuvre par le vendeur, la mise en conformité par le remplacement du bien fait courir, au bénéfice du consommateur, un nouveau délai de garantie légale de conformité attaché au bien remplacé. Cette disposition s'applique à compter du jour où le bien de remplacement est délivré au consommateur.

Conformément à l'article 21 de l'ordonnance n° 2021-1247 du 29 septembre 2021, ces dispositions s'appliquent aux contrats conclus à compter du 1er janvier 2022.

Le contrat (de vente) a eu lieu avant .

Par Swoon

Merci de votre réponse.
Ok j'accepte le dénouement.

Mais je ne trouve tout de même pas normal que l'enseigne me refourgue un article qui ne fonctionne même pas 10 mois et que je ne puisse rien faire.