



Conflit vendeur et consommateur

Par ThomasG

Bonjour,

J'ai acheté un vélo en juillet 2024 auprès d'un vendeur multimarque. En octobre, j'ai commencé à avoir un problème en particulier. Après plusieurs allers-retours, le problème n'a jamais été résolu.

En février, j'ai payé une main d'oeuvre pour un changement de pièces sans correction du problème d'origine. J'ai par la suite envoyé en début mars un mail en copie du fabricant avec des vidéos. Je n'ai jamais eu de réponse de la part du vendeur.

J'ai répété l'opération avec de nouvelles vidéos en format ProRes par le biais d'une application de messagerie instantanée.

Sans réponse après 2 semaines, j'ai envoyé une lettre recommandée pour rappeler les droits du consommateur et le code civil.

Je suis allé voir 3 mécaniciens spécialistes de marques concurrentes et m'ont confirmé l'existence d'un problème anormal en précisant que sans diagnostic, impossible d'en connaître l'origine.

Dès la réception, le vendeur m'a appelé pour sévèrement m'insulter avec des mots choquants en me disant de ramener mon vélo. Je l'ai récupéré au bout d'une 1 semaine et demi. Il m'a dit qu'il n'y a aucun problème en me manquant totalement de respect. J'ai testé le vélo le lendemain. Le problème est toujours d'actualité. En prime, j'ai maintenant la chaîne qui saute, et les vitesses qui passent mal.

Je ne sais plus quoi faire et je commence à mentalement accusé le coup. Que puis-je faire ?

Cordialement,

Par Karpov

Bonjour,

Il ne vous reste plus qu'à saisir le médiateur de la consommation.

Cordialement

Par ThomasG

Bonjour,

Comment ça se passe ? Je n'ai jamais fait ça.

Cordialement,

Par Karpov

Rebonjour,

Je vous cite l'article L 616-1 du Code de la consommation:

"Tout professionnel communique au consommateur, selon des modalités fixées par décret en Conseil d'Etat, les coordonnées du ou des médiateurs compétents dont il relève.

Le professionnel est également tenu de fournir cette même information au consommateur, dès lors qu'un litige n'a pas pu être réglé dans le cadre d'une réclamation préalable directement introduite auprès de ses services"

Maintenant, pour la procédure à suivre, je n'en ai aucune idée.

Peut être qu'un bénévole du forum vous expliquera que faire sinon une recherche Internet devrait répondre à votre question

Par Isadore

Bonjour,

Avant de saisir le médiateur de la consommation, il faut pouvoir prouver avoir déposé une réclamation écrite auprès du professionnel restée sans réponse (courrier recommandé vivement conseillé).

Si le litige n'est pas résolu, il faut saisir le médiateur dont dépend le professionnel qui a obligation de vous donner ses coordonnées :

[url=https://entreprendre.service-public.fr/vosdroits/F33338#:~:text=La%20m%C3%A9diation%20de%20la%20consommation%20est%20gratuite%20pour%20le%20consommateur,au%20forfait%20ou%20par%20abonnement).]https://entreprendre.service-public.fr/vosdroits/F33338#:~:text=La%20m%C3%A9diation%20de%20la%20consommation%20est%20gratuite%20pour%20le%20consommateur,au%20forfait%20ou%20par%20abonnement).[/url]

S'il refuse de vous donner ses coordonnées :

[url=https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R58969]https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R58969[/url]

Par ThomasG

Bonjour !

Merci pour vos réponses !

Suite à ma lettre recommandée, il a pris l'initiative de m'appeler pour m'insulter. Nous avons malgré tout convenu d'un accord : je lui ai confié le vélo pour une durée d'une semaine et demie, afin qu'il puisse procéder à de nouveaux essais, mais n'a a priori rien touché.

Après récupération, j'ai testé le vélo. Le constat fut sans appel : la chaîne saute, les vitesses ne passent pas correctement, et les TAC sont toujours présents.

Je suis allé voir un autre vendeur et m'a oralement dit qu'il y a bien un problème, mais il faut un diagnostic complet pour en connaître l'origine.

Je vous remercie pour les liens !

Cordialement,

Par ThomasG

Bonjour !

Merci pour vos réponses !

Suite à ma lettre recommandée, il a pris l'initiative de m'appeler pour m'insulter. Nous avons malgré tout convenu d'un accord : je lui ai confié le vélo pour une durée d'une semaine et demie, afin qu'il puisse procéder à de nouveaux essais, mais n'a a priori rien touché.

Après récupération, j'ai testé le vélo. Le constat fut sans appel : la chaîne saute, les vitesses ne passent pas correctement, et les TAC sont toujours présents.

Je suis allé voir un autre vendeur et m'a oralement dit qu'il y a bien un problème, mais il faut un diagnostic complet pour en connaître l'origine.

Je vous remercie pour les liens !

Cordialement,