



Sav délai et endommagement du produit

Par Alloz

Bonjour,

Je vous remercie tout d'abord de prendre le temps de lire ce sujet. J'écris aujourd'hui car j'ai acheté un PC portable en janvier 2019 . Quelque jours plus tard il tombe en panne s'en suit alors des réparations et l'on m'informe que cela était un problème d'usine et qu'il n'y a plus aucun problème.Plus tard c'est le chargeur qui va en réparation (Autant dire que cela monte la qualité des pièces) . Mois de janvier 2020 c'est l'articulation pour le fermé qui lâche par soit disant usure. (rebelotte) Mais la répartition est mal faite , une partie de la colle lâche et il manque carrément des vis , étant étudiante je ne peux pas me permettre de le renvoyer et décide de laisser passé en sachant qu'il s'était déjà écoulé quelque jour (je ne pouvais rien prouver). Mois d'août 2020 , mon pc ne marche plus dû au disque dure. Étant toujours garantie (2ans) , je le dépose au Sav de l'enseigne le 24 août. Le 16 septembre je reçois des nouvelles si je souhaite payer pour la réparation de la coque, je répond et il m'envoie un mail sur la prise en compte de ma réponse. Depuis le 13 novembre aucune nouvelles... Je me rend alors dans le magasin et il m'explique que le produit leur avait été retourné endommagés vers fin septembre. Ils l'ont alors renvoyés mais ils ne savent pas depuis ce qu'il est devenu. Ils ont relevés mon numéro d'intervention pour m'informer s'il y a des nouvelles.On est actuellement le 10 décembre, j'attend toujours.

J'ai le papier de prise en chargeant précisant que le produit aurait dû être retourné depuis septembre.

Je vous remercie, si vous pouviez m'informer des droits de consommateurs vue la situation dans laquelle je suis...

Par tactac67

Bonjour Alloz.

Tout d'abord, je ne suis pas juriste.

Ensuite d'après mes maigres connaissances il y aurait deux pistes à explorer.

1° En sa qualité le sav tombe sous l'article 1915 du code civil.

"En vertu de l'article 1915 du Code civil, vous étiez tenu, en votre qualité de dépositaire, de garder mon ordinateur et me le restituer en nature.

Le vol ou la perte ne présentant pas les caractéristiques de la force majeure et ne prouvant pas l'absence de faute, votre responsabilité est engagée."

il faudrait ensuite y inclure l'article 1231-1 du code civil pour tenter de vous faire rembourser.

2° La garantie légale de conformité. Si le sav est propre au vendeur (même enseigne), vous pouvez très bien faire valoir la garantie légale de conformité, au sans des articles L217-4 et suivants du code de la consommation (même si le vendeur est déjà en possession de votre PC et même si une autre garantie est en cours)et demander un échange ou une réparation sachant que le vendeur aura le dernier mot si une solution est trop chère par rapport à l'autre (L217-9). Le vendeur aura alors 1 mois pour s'exécuter sans quoi vous pourrez dénoncer le contrat vous faire rembourser le prix payé (L217-10). Vous pouvez également rappeler dans votre courrier de mise en demeure que l'article L217-11 du code de la consommation prévoit que vous ne devez supporter aucun frais.

Mais le mieux serait de prendre contact avec une association de défense des consommateurs où des juristes pourront vous aider et faire valoir vos droits convenablement.

Une association vous coûtera en moyenne 30 euros pour une adhésion annuelle et un rar dans les 5 euros.

Concernant les courriers types, si vous comptez vous débrouiller seule, il me semble que vous en trouverez sur le site de l'INC. Pensez également à votre protection juridique si vous en avez une (parfois incluse avec la CB ou l'assurance

habitation).

Dans tous les cas, si vous ne faites rien, ils ne vont pas vous le rembourser.

Bon courage pour la suite.