Forum-juridique.net
LE 1er POINT D'ACCÈS GRATUIT AU DROIT

Vice caché sur un Ipad

Par Bluesteeleyes

Bonjour

Je viens ici en dernier recours.
J'ai acheté en 2014 un iPad Air neuf chez Apple.
Au bout de 2 ans, il tombe en panne. En fait, au bout de 10 minutes d'utilisation, l'écran affiche un brouillon de mélange de couleurs et grésille.
Je vais chez eux, à l'Apple Store, ils diagnostiquent que mon iPad est comme neuf, aucune rayure, rien. La batterie a seulement 69 cycles de recharge, ils concluent que c'est un défaut de la carte mère qui n'a rien à voir avec mon utilisation, d'après leurs dires, et au u de l'état impeccable de mon Ipad.
A ce moment, sur le site Apple, la réparation est affichée à 380 ?.
Quand je retourne chez eux, ils me demandent 490 ?
Je passe les nombreux échanges infructueux qui mènent à un échange stérile, mise à part à une proposition de réduction de quelques Euros sur un accessoire que je n'avais pas besoin, et je décide donc de faire valoir le vice caché, puisque d'après les lois, je suis clairement dedans.

J'envoie un premier recommandé à Apple Irlande, suivant les conseils d'un avocat, avec photos et en précisant le caractère dangereux de ces grésillements, risques d'explosion, peut être, et Apple me répond gentille ment de ne plus les embêter avec ce problème.
Suite à d'autres recherches, j'apprends qu'il faudrait que j'envoie un recommandé chez la société qui m'a vendue l'Ipad.
Hors, il se trouve que l'Apple Store n'est pas la même société que Apple Irlande, le service clientèle.
Je renvoie un recommandé en précisant le vice caché et les textes s'y référent.
Là, aucune réponse.

Là où je ne sais plus quoi faire, c'est que d'un côté tous les textes de lois semblent me donner raison, mais d'un autre côté, si je suis cette voie, je vais distribuer des chèques à la poste et aux avocats sans être certain de l'issue de cette affaire.
Pourtant, le vice caché est fermement identifiable.
Alors que faire?
Triste de me dire qu'aux Etats-Unis, les avocats se précipiteraient probablement à ma porte.
Triste aussi de se dire que l'on a beau être un gros client fidèle chez Apple, au moindre souci, et les ennuis commencent.

J'ai donc besoin d'aide, déjà savoir si je peux obtenir que la loi soit appliquée.

J'ajoute que j'étais de bonne fois, prêt à payer naivement une réparation, mais quand j'ai vu le prix affiché et celui demandé, sans parler de la suite de ces échanges, il y a un immense abus de pouvoir et de pratiques illégales que je ne peu accepter.

Pour info, et là c'est intéressant, quand j'ai discuté avec une dame chez Apple Irlande, elle m'a elle-même affirmé que le prix d'une réparation était de 380 ?.
Quand je lui ai demandé pourquoi alors Apple Store me demandait 110 ? de plus, elle m'a répondu que c'était normal, qu'Apple store pratiquait peut être ses propres prix et qu'il fallait éventuellement ajouter des taxes.
J'ai donc répondu illico ok, je passe par vous, puisque vous êtes moins cher, elle m'a répondu qu'il y aurait aussi éventuellement des taxes mais qu'elle ne pouvais pas me donner le montant de façon immédiate.
Par contre, elle me proposait une réduction sur l'accessoire de mon choix.

Sans commentaire.

Cet échange, je ne peux pas le prouver, mais, d'une part, ça s'est vraiment passé comme ça, et d'autre part, le vice caché, le défaut rédhibitoire est clairement applicable dans mon cas.
Dans ce cas, pourquoi, depuis presque deux ans, je ne peux obtenir justice?
Et comment faire / où m'adresser pour juste obtenir que les lois soient appliquées sans dépenser de l'argent que je n'ai pas dans le vide pour enrichir des gens sans scrupules qui finalement ne m'ont rien apporté?

Je suis même passé par une association de défense de consommateur, j'ai payé une adhésion, pour ensuite obtenir un silence total.
J'ai également posté des vidéos sur youtube, pour montrer mon souci qui pourtant semble évident aux yeux de représentants de la loi et de nombreux consommateurs.

Donc, que faire?
J'ajoute une image de ce qui se passe sur mon iPad au bout de 10 minutes d'utilisation et je vous remercie d'avance pour tous vos conseils.
J'aimerai obtenir gain de cause, je ne demande pas de dédommagement, juste que ce que j'ai acheté fasse le job du pourquoi je l'ai acheté.
Et au passage, si cela peut rendre service à d'autres, parce que je suis lassé d'entendre partout qu'Apple est exemplaire en terme de SAV et de constater tout le contraire.
Si besoin, je peux aussi poster la réponse par courrier de Apple.
Je vous remercie par Avance pour vos conseils et j'espère ne pas vous faire perdre votre temps.

[url=https://image.noelshack.com/fichiers/2018/14/2/1522779212-ecran-ipad.png]https://image.noelshack.com/fichiers/2018/14/2/1522779212-ecran-ipad.png[/url]

Par alain1707

Besoin d'un conseil juridique, une aide juridique, question juridique, assistance ou consultation ? Posez-la à un de nos avocats ou un de nos juriste. C'est confidentiel
On vous offre un véritable engagement de qualité et au meilleur prix sur tout la France http://conseils-avocat.fr ou appelez le ?(+33) 09 75 12 84 50

Par Bluesteeleyes

IL est écrit réponse garantie sous 24h

Par janus2

Bonjour Bluesteeleyes,

IL est écrit réponse garantie sous 24h

Je pense que vous confondez consultation payante et utilisation de ce forum. Sur ce forum, il n'y a que des bénévoles qui répondent quand ils le peuvent, si ils le veulent (comme sur tous les forums et celui-ci étant plutôt peu fréquenté par rapport à d'autres).

Pour revenir à votre cas, vous parlez de vice caché, mais c'est à vous de prouver qu'il y a vice caché, donc que le problème existait déjà au moment de la vente.
L'achat datant de 2014, la garantie légale de conformité à cette époque fixait seulement à 6 mois la présomption de vice caché pour toute panne (ce délai est maintenant de 2 ans).

Et attention aux dates, car vous avez seulement 2 ans pour faire valoir le vice caché à partir de sa découverte, donc si achat en 2014, panne survenue 2 ans après soit 2016, nous sommes en 2018, les 2 ans pour agir sont soit terminés soit sur le point de l'être.