



Vices cachés d'un téléphone portable graves dysfonctionnements

Par Visiteur

Madame, Monsieur,

J'ai effectué le 5 Juin dernier, l'acquisition d'un portable ASUS d'une valeur de 2500? présentant de graves dysfonctionnements. Le problème le plus important consiste en un gel d'écran récurrent lors de la navigation web. Cet événement rend toutes les fonctions de l'ordinateur inopérantes, obligeant à redémarrer systématiquement l'ordinateur, ce qui, à long terme, peut générer des risques d'instabilité du système d'exploitation.

Cette erreur et les autres sont, en outre, facilement constatables (pas plus d'une minute de navigation web pour que le problème précédemment cité survienne).

J'ai donc procédé à un retour de l'appareil, via mon revendeur, il y a environ deux semaines. Le 9 Juillet, mon revendeur m'informe de la réception du produit et de l'intervention du SAV. SAV qui n'a pas diagnostiqué de panne et n'est donc pas intervenu. Le même service a également occulté les autres problèmes dont je faisais mention sur le formulaire de retour SAV (grésillement du son, taux de transfert USB anormalement long, ?).

Suite à cela, j'ai de nouveau constaté les mêmes dysfonctionnements. L'ordinateur va donc partir de nouveau pour le SAV. J'ai tout naturellement manifesté mon mécontentement auprès des différents services d'ASUS, afin d'obtenir un geste commercial de leur part.

Je me suis vu signifié que je ne pouvais espérer un remplacement du PC que si le SAV effectuait deux réparations avec changements de pièces sans que l'on constate une amélioration.

Il est bien évident que, devant l'incompétence du service à diagnostiquer les problèmes, je ne peux espérer lesdites réparations. De surcroît, le remplacement du produit serait problématique dans la mesure où ce gel d'écran semble, après de nombreux contacts auprès possesseurs de ce produit ? dont certains ont pu obtenir un remboursement -, inhérent à ce modèle d'ordinateur portable.

Je compte donc tenter un recours pour vis cachés afin d'obtenir un remboursement de l'appareil. Néanmoins, quelques doutes subsistent quant à cette procédure :

- Suis-je dans les délais pour effectuer une telle action.
- Qui dois-je attaquer, le fabricant (ASUS) et/ou le revendeur ?
- Cette action a-t-elle des chances d'aboutir, compte tenu des dysfonctionnements clairement rédhitoires affectant le PC ?
- Auprès de quel tribunal tenter l'action ? Quels sont les délais de cette procédure ? ...

Dans l'attente de votre réponse, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de ma considération distinguée.

Par Visiteur

Cher monsieur,

- Suis-je dans les délais pour effectuer une telle action.

Oui, tout fait. Au minimum le délai est de deux ans à compter de la découverte du vice.

Qui dois-je attaquer, le fabricant (ASUS) et/ou le revendeur ?

C'est le vendeur. C'est lui qui est obligé à la garantie des vices cachés. Charge à lui de se retourner ensuite contre le fabricant pour obtenir une indemnisation.

Cette action a-t-elle des chances d'aboutir, compte tenu des dysfonctionnements clairement rédhitoires affectant le PC ?

Oui. Seulement, au lieu de passer par la garantie des vices cachés, faites plus valoir la garantie légale de conformité. Ces deux garanties se ressemblent beaucoup à ceci près que la garantie légale de conformité est plus protectrice du consommateur. Ainsi par exemple, tous les défauts survenus durant les 6 premiers mois sont présumés être la faute du vendeur et relève de sa responsabilité. Cela vous évite d'avoir recours à des expertises. (Article L211-7 du Code de la

consommation).

En revanche, vous aurez du mal à obtenir le remboursement. En effet, le principe est d'accorder, selon votre choix, le remplacement ou la réparation. Le remboursement n'est possible que lorsque ces deux possibilités sont impossibles, chose qui reste à prouver.

Après de quel tribunal intenter l'action ? Quels sont les délais de cette procédure ?

Compétence du tribunal d'instance si vous vous fondez sur le Code de la consommation. Ce tribunal est celui du lieu où le défendeur a son siège social ou du lieu où vous avez acheté l'ordinateur.

Pour les délais, cela varie beaucoup d'une région à l'autre. Comptez quand même pas moins de 6 mois.

Très cordialement.

Par Visiteur

En revanche, vous aurez du mal à obtenir le remboursement. En effet, le principe est d'accorder, selon votre choix, le remplacement ou la réparation. Le remboursement n'est possible que lorsque ces deux possibilités sont impossibles, chose qui reste à prouver.

Dans la mesure où le fabricant n'est pas en mesure de diagnostiquer la panne, il ne peut pas la réparer. Or, s'il n'effectue pas au minimum deux opérations de réparation avec changements de pièces, ASUS n'admet pas de remplacement du matériel.

C'est un cercle vicieux.

Comment puis-je prouver cette situation ? Comment se déroule la procédure au tribunal ? De quelle manière puis-je intenter l'action (lettre ou autre) ?

Enfin, dans la mesure où le vendeur est tributaire du bon vouloir du fabricant ASUS, comment peut-il obtenir la réparation ou le remplacement du produit ?

Très cordialement,

Par Visiteur

Cher monsieur,

Dans la mesure où le fabricant n'est pas en mesure de diagnostiquer la panne, il ne peut pas la réparer. Or, s'il n'effectue pas au minimum deux opérations de réparation avec changements de pièces, ASUS n'admet pas de remplacement du matériel.

C'est un cercle vicieux.

Comment puis-je prouver cette situation ?

Vous avez rien à prouver. Il suffit de prouver que l'ordinateur a un défaut. Dès le juge, imputera la défaut au vendeur et lui appartiendra soit de faire réparer, soit de faire remplacer. S'il ne le fait pas, vous pourrez le forcer à exécuter la décision de justice en passant par un huissier. Le fabricant n'est pas impliqué ici.

Comment se déroule la procédure au tribunal ? De quelle manière puis-je intenter l'action (lettre ou autre) ?

Enfin, dans la mesure où le vendeur est tributaire du bon vouloir du fabricant ASUS, comment peut-il obtenir la réparation ou le remplacement du produit ?

Vous remplissez une déclaration au greffe du tribunal d'instance. C'est ce document qui va saisir le tribunal et on vous donnera le jour de votre audience. Le jour de l'audience, le juge entend les parties et chacun peut avancer ses arguments.

Enfin, dans la mesure où le vendeur est tributaire du bon vouloir du fabricant ASUS, comment peut-il obtenir la réparation ou le remplacement du produit ?

Il est juridiquement possible d'agir directement contre le fabricant mais c'est plus compliqué dans la mesure où vous n'avez pas d'avocat. Donc, pour en revenir à l'action contre le vendeur, soit ce dernier parvient à vous faire remplacer ou réparer le bien. Soit ce n'est pas possible car Asus bloque la situation et dans ce cas, vous pouvez obtenir la nullité du contrat et le remboursement de votre ordinateur.

Très cordialement.

Par Visiteur

Donc, pour en revenir à l'action contre le vendeur, soit ce dernier parvient à vous faire remplacer ou réparer le bien. Soit ce n'est pas possible car Asus bloque la situation et dans ce cas, vous pouvez obtenir la nullité du contrat et le remboursement de votre ordinateur.

Dernière question à ce propos : si ASUS bloque la situation, à qui incombe la charge de me rembourser ?

Très cordialement,

Par Visiteur

Cher monsieur,

si ASUS bloque la situation, à qui incombe la charge de me rembourser ?

C'est le vendeur, charge à lui de se retourner ensuite contre Asus.

Très cordialement.

Par Visiteur

C'est le vendeur, charge à lui de se retourner ensuite contre Asus.

Et si le revendeur ne dispose pas de moyens suffisants pour rembourser la somme ? De plus, sous quelle forme se matérialise le remboursement? Chèque, avoir, ... ?

J'avais également omis de vous demander une précision relative au défaut de conformité. Avant de déposer un recours au tribunal, dois-je apporter la preuve des dysfonctionnements de l'appareil ?

Car je n'ai aucune photo ou vidéo qui en attestent. En outre, le portable est déjà reparti pour un deuxième retour SAV, m'empêchant de ce fait de recueillir des preuves. Je ne dispose donc que d'une fiche - fournie par mon revendeur - attestant du premier retour au SAV d'ASUS.

Très cordialement,

Par Visiteur

Cher monsieur,

Et si le revendeur ne dispose pas de moyens suffisants pour rembourser la somme ? De plus, sous quelle forme se matérialise le remboursement? Chèque, avoir, ... ?

Comment le revendeur n'aurait même pas 2500 euros en sa possession?!S'il n'a pas les liquidités suffisantes, vous pourrez faire pratiquer des saisies.

Il s'agit bien d'un remboursement et non d'un avoir.

J'avais également omis de vous demander une précision relative au défaut de conformité. Avant de déposer un recours au tribunal, dois-je apporter la preuve des dysfonctionnements de l'appareil ?

Non, vous devrez le faire à l'audience.

Car je n'ai aucune photo ou vidéo qui en attestent. En outre, le portable est déjà reparti pour un deuxième retour SAV, m'empêchant de ce fait de recueillir des preuves. Je ne dispose donc que d'une fiche - fournie par mon revendeur - attestant du premier retour au SAV d'ASUS.

Faudra faire expertiser le PC quand vous l'aurez en votre possession, c'est l'idéal. En dehors de cela, vous pouvez prouver le défaut par tous moyens: témoignages, photos etc.

Très cordialement.

Par Visiteur

Faudra faire expertiser le PC quand vous l'aurez en votre possession, c'est l'idéal

Par qui faire expertiser les dysfonctionnements du PC ?

Enfin les recours que vous m'avez conseillés d'accomplir auprès du tribunal prennent combien de temps à être jugées ?

Très cordialement,

Par Visiteur

Cher monsieur,

Par qui faire expertiser les dysfonctionnements du PC ?

Vous pouvez faire recours à un expert judiciaire dont la liste est disponible ici (classée en fonction des villes):

http://www.courdecassation.fr/informations_services_6/listes_experts_judiciaires_8700.html#experts

Enfin les recours que vous m'avez conseillés d'accomplir auprès du tribunal prennent combien de temps à être jugées ?

Comptez facilement 6 mois.

Très cordialement.