



## Demande conseil remboursement

Par **loll\_old**, le **28/11/2007** à **22:07**

bonjour,

je suis étudiant et j'ai acheté un dictaphone le 24 septembre 2007 pour pouvoir enregistrer mes cours (fac de medecine). Ce dictaphone m'a couté 70 euros à la fnac et au bout d'un mois il c'est mis à ne plus fonctionner (il ne m'enregistre plus que quelques minutes au lieu de 6heures). Je l'utilisais maximum 3heures par semaines (pour les cours les plus importants), utilisation dans les conditions normal données par le constructeur.

Je demande conseil par ce que je sais qu'à la fnac il est très très difficile d'avoir raison.

Est ce que on peut parler de vice caché? (je suis étudiant et j'ai pas payé un appareil 70euros pour qu'il bugg au bout d'un mois...)

D'autant plus que j'ai loupé une heure de cours, croyant que j'enregistrais tout=il suffit que l'on me pose une seule question sur ce cours pour que je n'ai pas mon année (bien sur je peut demender à quelque'un son cours mais au contraire sa les arranges de ne pas me le donner, le numeru n'est pas extensible à l'infini...)

Demander un remboursement (si oui de quelles manières)?

Est ce que je peux faire pression pour un remboursement en disant qu'ils m'ont vendu un produit reconditionné? (en effet c'est assez frequent à la fnac)

Est ce que un responsable de rayon peut-il refuser la demande d'un client qui veut discuter avec son responsable hierarchique ? (ça m'est arrivé que le responsable de rayon ait categoriquement refusé de me dire quoi que se soit à ce sujet: d'après ses propos il est le patron de la fnac, il n'a aucun compte à rendre à qui que se soit:il n'a aucun supérieur hierarchique...).

J'ai acheté seulement deux produit à la fnac et je le regrette: le premier produit ne

correspondait strictement pas à mes attentes, j'ai demandé un échange d'autant plus que c'était le vendeur qui m'avais dirigé sur celui-ci. Or le responsable de rayon n'a même pas essayé de comprendre ou d'écouter. Il m'a répondu "non" sans même connaître mon problème et sans savoir ce que je voulais.

Merci de vos reponse

Par **mathis666\_old**, le **29/11/2007** à **02:43**

Bonjour,

Effectivement, selon le Code de la consommation il s'agit d'un défaut de conformité ((article L.211-1 et suivant du Code de la consommation) et selon le Code civil des vices cachés (Article 1641 et suivant du Code civil).

Ces dernières années, la législation dans ce domaine a subi une profonde évolution, qui s'explique par la multiplication des échanges intracommunautaires, d'où le législateur communautaire a créé une législation uniforme pour protéger le consommateur européen. Ce travail fut codifié dans le Code de la consommation.

En France, ce projet d'uniformisation a partiellement échoué, car désormais on se trouve avec deux systèmes juridiques contradictoires. Puisque, lorsqu'un litige s'élève entre un consommateur et un vendeur professionnel, le consommateur peut se fonder soit, sur le Code civil, soit, sur le Code de la consommation, et bien entendu les solutions ne seront pas les mêmes, dans une telle configuration, il suffit alors de choisir la législation qui répondra à vos attentes.

En l'espèce, il semblerait que vous préférerez le remboursement du produit, donc il faut se fonder sur le Code civil, puisque le Code de la consommation dispose en son article L.211-9 que "En cas de défaut de conformité, l'acheteur choisit entre la réparation et le remplacement du bien", alors que l'article 1646 du Code civil dispose " Si le vendeur ignorait les vices de la choses, il ne sera tenu qu'à la restitution du prix...".

En ce qui concerne la question du reconditionnement, l'article 1645 du Code civil dispose que "Si le vendeur connaissait les vices de la chose, il est tenu..[à des] dommages et intérêts". Le problème est de rapporter la preuve que le vendeur connaissait ce défaut de conformité (pas évident, en ce qui vous concerne).

Par ailleurs, le vendeur professionnel a l'obligation de stipuler dans ses conditions générales de vente qu'il est responsable en matière de défaut de conformité et des vices cachés sur le fondement du Code de la consommation et du Code civil des articles énoncés ci-dessus . Le plus souvent les conditions générales de ventes sont écrites au dos de la facture (sinon peut être sur le site) et il me semble que cette mention est reproduite au chapitre "responsabilité".

Ainsi, il ne vous reste plus qu'à vous rendre chez le vendeur et lui demander d'exécuter les obligations qu'il a prise dans ses conditions générales de vente.

Cordialement.

Par **lol\_old**, le **29/11/2007** à **15:32**

Merci, je vais essayer de voir sa.

Mais sa va être une vrai partie de poker... en tout cas je n'irai plus jamais dans ce magasin surtout après avoir fais quelques recherches d'opinions sur celui ci

Par **lol\_old**, le **29/11/2007** à **15:45**

"Le plus souvent les conditions générales de ventes sont écrites au dos de la facture (sinon peut être sur le site) et il me semble que cette mention est reproduite au chapitre "responsabilité". "

En faite ici il y a un probleme: j'ai bien été sur leur site et tout est conforme. Par contre il est stipulé nul part que ces conditions concernent le magasin. Ces conditions sont valables pour leurs site d'achat en ligne: il est toujours question de "F\*\*\*.com" et jamais de "magasin F\*\*\*"

Ces conditions sont-elles aussi valables pour le magasin (d'autant plus qu'il n'y a rien sur le ticket d'achat)?

Par **mathis666\_old**, le **29/11/2007** à **18:57**

Oui, c'est la même chose, c'est une garantie applicable entre tout vendeur professionnel et consommateur. Il y a pas à distinguer dans ce domaine s'il s'agit d'une vente sur internet ou dans le commerce traditionnel.

Ce n'est absolument pas une partie de pocker, tu es dans tes droits c'est tout!

Par **lol\_old**, le **30/11/2007** à **15:53**

ok, merci beaucoup. Je vais voir sa dès que j'ai du temps libre.