



Vpc - article garantie constructeur aux usa, pas en france

Par **hachibi**, le **11/06/2011** à **15:15**

Bonjour,

Je rencontre un problème au sujet d'un disque dur que j'ai acheté sur internet chez un marchand connu en France.

Il est hors service après 8 mois d'utilisation.

Ce dernier a été acheté 115 euros d'occasion (prix neuf 120 euros) en septembre 2010. Aussi, il était garantie 2 mois par le marchand et ce dernier ne veut rien savoir car pour lui les 2 mois sont écoulés, ce que je comprends tout à fait. Par conséquent, j'ai voulu me tourner vers la garantie constructeur du produit.

Comme tout article informatique, neuf ou d'occasion, il y a normalement une garantie constructeur, notamment en ce qui concerne les disques durs (3 ans). Et en général, ce sont des garanties internationales. Mais, dans mon cas, ce n'est pas le cas.

En effet, quand je me rends sur le site du fabricant (Hitachi) que j'indique le numéro de série du disque dur pour avoir plus d'informations sur la garantie constructeur, cela me retourne :

* si je précise, pays France, 'Le lecteur n'est pas sous garantie Hitachi. Merci de renvoyer le produit à votre point de vente. '

* si je précise, pays USA, 'garantie jusqu'en septembre 2012'

Le disque dur a été fabriqué en septembre 2009. Soit 3 ans de garantie constructeur sur le sol Américain (jusqu'en septembre 2012) et 0 sur le sol Français.

De plus, hitachi m'a répondu :

[citation]Malheureusement HitachiGST ne peut procéder au remplacement de votre disque dur car celui-ci a été vendu à un distributeur hors de l'Europe.[/citation]

Donc, parce que ce marchand m'a vendu un produit provenant de je ne sais où (marché gris) et que je l'ai acheté en France, il n'est pas garantie constructeur en France. [s]Information mentionnée nulle part au moment de l'achat, sinon, je ne l'aurais jamais acheté.[/s]

J'ai vraiment tout essayé du côté de ce marchand, et :

* le SAV m'a répondu ne pas pouvoir le retourner à leur 'distributeur' pour remplacement et m'a conseillé d'en acheter un autre ^^

* le service satisfaction tourne autour du pot et me réponds 'aucune prise en charge n'est possible'.

Vu leurs réponses et sachant que je ne peux utiliser la garantie constructeur, je me sens complètement trompé en tant que client. C'est la première fois que je tombe sur un produit non garantie constructeur alors qu'il l'est ! mais pas en France.

J'aimerais avoir votre avis sur cette transaction.

Pensez vous que j'ai un recours ? lequel ? et sous quel motif ?

Merci.

Par **mimi493**, le **11/06/2011 à 16:06**

La garantie constructeur n'est pas obligatoire. Sauf si on vous a explicitement mentionné qu'il y avait une garantie constructeur, vous ne pouvez vous prévaloir d'un préjudice s'il n'y en a pas.

Par **hachibi**, le **11/06/2011 à 21:33**

Je suis tombé sur cet article :

[citation]Article L.111-1 du Code de la consommation - Tout professionnel vendeur de biens ou prestataire de services doit, avant la conclusion du contrat, [s]**mettre le consommateur en mesure de connaître les caractéristiques essentielles du bien**[/s] ou du service...[/citation]

[citation]En dehors de tout vice du consentement, il est toujours possible d'assigner le professionnel sur le fondement :

* soit du présent article L.111-1 instituant [s]**une obligation générale d'information à la charge des professionnels**[/s] ;

* soit de l'article 1382 du Code civil qui oblige [s]**tout professionnel à réparer le préjudice qu'il cause à un acheteur si ce dernier subit un dommage du fait du manquement du professionnel à son obligation de renseignement**

[/s].[/citation]

C'est parce que je n'avais pas l'information (pas de garantie constructeur) au moment de l'achat que j'ai acheté le disque dur. Et c'est parce que le professionnel ne m'a pas donné cette information, que je ne peux pas faire réparer mon disque dur (via la garantie constructeur), d'où un préjudice (non réparation du bien).

Par **mimi493**, le **12/06/2011** à **02:54**

Certes, vous citez des articles de loi, encore faut-il que l'information concernant la garantie constructeur soit essentielle.

Amha, le vendeur doit informer sur la garantie qu'il propose, pas sur celle justement non proposée par le constructeur.