



Litige achat pc portable sur internet

Par **Jenny_mtp**, le **28/10/2008 à 18:58**

Bonjour,

Je viens vers vous concernant un litige lors d'un achat sur un Internet. J'ai acheté un pc portable d'une valeur de 588 €. Celui-ci m'a été envoyé fissuré au niveau de la charnière. J'ai ensuite pris contact avec le service technique qui m'a envoyé un bon de retour afin que je puisse leur renvoyer en me précisant qu'ils procéderaient à un échange standard. Quelques jours après je reçois effectivement un nouvel ordinateur dans un colis intact. J'ouvre celui-ci et constate qu'il a la même fissure, que tous les cartons intérieurs sont ouverts et qu'il n'y a aucun accessoire (batterie, CD...). Je reprends donc contact ensuite avec le service technique qui me dit que dans ce cas je n'aurais jamais du accepter le colis car je ne l'ai pas ouvert devant le transporteur pour vérifier son contenu (sans savoir dans quel état nous l'avons reçu). Nous leur avons donc fait parvenir des photos afin de prouver que nous avons reçu le colis dans un état impeccable. Mon dossier part au service médiation. De ce fait, ils prennent contact avec le constructeur ACER afin de savoir s'ils n'ont pas de souci de construction sur ce modèle. Quatre semaines plus tard (après plusieurs relances dont une en recommandé leur rappelant l'article L211-4 du code de la consommation concernant la garantie légale de conformité) ils disent qu'ACER n'a pas de problème particulier avec ce modèle et que j'ai fait "une mauvaise utilisation lors du déballage" deux fois d'affilée...(j'ai pris contact avec ACER qui m'a certifié que LDLC n'avait jamais pris contact avec eux car lorsqu'il y a une vérification ou autre à faire un n° de série est demandé et le mien ne leur avait jamais été donné mais LDLC prétend que c'est normal car nous ne passons pas par le même numéro de téléphone) Sans répondre au fait que je n'ai reçu aucun accessoires. Je les ai donc menacé de saisir le tribunal d'Instance puisqu'ils n'arrivent pas à faire le nécessaire et qu'ils ne répondent pas à mes questions. Ils me répondent (plus d'un mois après leur avoir demandé plusieurs fois pourquoi) que le carton du pc était ouvert parce qu'ils ont vérifié le contenu et qu'il y avait tous les accessoires dont la batterie. Chose dont je ne pourrais jamais avoir la preuve et qui d'ailleurs me paraît peu probable dans le sens où je n'ai aucun raison

de dire que je n'ai pas reçu de batterie si j'en ai reçu une. C'est donc leur parole contre la mienne.

Au tribunal d'instance quelles sont mes chances d'obtenir gain de cause ?