



Cdiscount n'a pas réparé mon bien dans le mois réglementaire

Par **margarita**, le **12/06/2008** à **10:40**

Bonjour, Je suis en licence de droit mais mes capacités semble être limité face a un cdiscount qui s'entête....

J'ai commandé un article sur cdiscount le 11 mars. Je l'ai reçu mais il ne fonctionnait pas. Je l'ai donc renvoyé, apres confirmation de la panne par le SAV. Ils m'envoyèrent un mail une ou deux semaines plus tard me prévenant que mon article était effectivement défectueux et qu'il était transféré au service technique de la marque avec un délai de retour pouvant aller jusqu'à un mois. Trouvant ce délai long, je leur ai écrit pour les prévenir que conformément au code de la consommation, si le produit ne peut être réparé dans le mois, le consommateur peut demander un remboursement.

Après réception de cette lettre, cdiscount me renvoya mon article bien avant ce délai de un mois. A réception, je constata la même panne que la première fois. J'ai donc appelé le SAV qui confirma une seconde fois la panne mais qui me dit que, sur mon dossier, il était écrit qu'aucune panne n'avait été constatée par cdiscount la première fois! (en réalité, mon article me fut renvoyé tel quel, sans réparation).

Je l'ai donc renvoyé une seconde fois, accompagné cette fois d'une lettre avec AR précisant que je souhaitais être remboursée dans la mesure où cela faisait deux mois que je n'avais toujours pas un article en état de marche. Je demandais également le remboursement des frais exposés pour renvoyer l'article, comme le prévoient les CGV.

Trois semaines plus tard , je reçois un mail me disant que mon article est réparé et retourné. Je les appelle donc pour leur rappeler la lettre que j'avais envoyée, mais selon les CGV, le remboursement n'est fait que si l'objet est irréparable. L'opératrice me conseille d'accepter le colis (et me dit "il vaut mieux l'accepter car si vous le refusez il pourrait se perdre"...menace?) et de regarder s'il marche, et sinon de le renvoyer encore en demandant le remboursement. La question est : combien de temps ça va durer comme ça ?

trois mois que j'ai passé commande et que l'article n'a pas été réparé. Le code de la consommation est clair : le bien n'est pas réparé dans le mois,, le client peut demander le remboursement.

Je rajoute en plus que l'opératrice m'a dit que je ne pourrai pas obtenir le remboursement de mes frais exposés pour le renvoi de l'objet car je n'ai pas de reçu de la poste. Or les CGV disent que dans le cas d'absence de reçu cdiscount se base sur les tarifs de la poste.

Que dois-je faire? injonction de paiement?

Merci!

Par **gloran**, le **12/06/2008 à 16:51**

Saisissez la juridiction de proximité.

Des dossiers d'abus de ce genre, les juges sont las d'en voir, si vous montez proprement votre dossier, avec copie des échanges de mails, justificatifs etc, vous aurez certainement gain de cause.

Par **margarita**, le **12/06/2008 à 16:58**

merci pour cette réponse. Je vais essayer de faire les démarches..je ne connais pas trop la procédure devant la juridiction de proximité de bordeaux mais je vais essayer de rassembler déjà toutes les pièces.

La question que je me pose est : dois-je aller chercher le bien vu qu'ils me l'ont renvoyé quand même (il est à la poste) ou je laisse couler jusqu'à ce qu'il soit renvoyé à cdiscount (en risquant qu'ils me disent qu'ils ne l'ont jamais reçu ..). J'entends par là : est-ce que ça posera un problème que je demande tous ces remboursements alors que le bien est en ma possession, mais sous réserve que je n'ouvre pas le colis.

Par **gloran**, le **12/06/2008 à 20:34**

Si vous ne le retirez pas, il sera de toute façon retourné à l'expéditeur. Si votre souhait est d'obtenir un remboursement, à mon avis mieux vaut le laisser à la Poste pour retour expéditeur ; mais c'est un avis personnel que je ne peux étayer sur une jurisprudence.