



Garantie légale de conformité et expertise

Par **perhel**, le **12/01/2010** à **08:31**

Bonjour,

Treize mois après l'achat de mon téléphone portable, ce dernier est tombé en panne. Afin de faire fonctionner la garantie légale de conformité, je me suis rendu à la boutique où le vendeur refuse de prendre en considération la panne du portable, arguant qu'il n'est plus sous garantie.

J'ai envoyé des recommandés au service clientèle (resté sans réponse), puis au service consommateur de l'opérateur en question. La réponse est que c'est le fabricant qui assure la garantie légale de conformité, pas eux.

Je me suis tourné vers une association de consommateurs pour m'épauler. Celle-ci me demande la preuve de la non-conformité de mon portable. Comment puis-je fournir un tel document alors que le vendeur refuse d'examiner le portable ? Dois-je faire expertiser mon téléphone ailleurs ? Mes recommandés ne prouvent-ils pas suffisamment que mon portable ne fonctionne plus ?

Le code de la consommation stipule pourtant bien qu'au niveau de la garantie légale de conformité, [s]seul[/s] le vendeur est habilité à traiter avec l'acheteur; ceci, sans frais pour le consommateur.

Si je fais appel à un expert, j'engage des frais supplémentaires que je ne devrais pas supporter (?).

Faute de mieux, je suis pourtant prêt à m'adresser à un expert. Comment en trouver un qui ne travaille pas étroitement avec mon opérateur et dont l'avis sera impartial ?

Merci d'avance

