



Problème sav ordinateur portable

Par **Indianboy**, le **15/07/2009** à **16:51**

Bonjour,

J'ai acheté il y a un an et demi un ordinateur portable de la marque Asus, or celui-ci est tombé en panne 3 fois je suis donc à mon 3ème SAV !

J'ai téléphoné au service-après vente qui m'a dit que je pouvais demander un échange ou être remboursé au 4ème SAV en envoyant une lettre à Asus !

Mais voilà, mon ordinateur va avoir 2 ans en Avril 2010 (garantie de 2 ans), et le problème vient de la carte graphique qui est défectueuse et qui crame. (Nvidia concepteur de la carte graphique a d'ailleurs émit un avertissement sur ce modèle de carte graphique comme quoi elle pouvaient grillées.) Ce problème est récurrent chez un très grand nombre de possesseurs de cet ordinateur portable (source: Forum Asus) et le SAV ne fait que changer les carte mère qui recrame 2-3 mois après, bref il ne s'attaque pas à la source du problème il se contente de l'atténuer.

J'en est donc discuter avec mon prof de droit qui m'a conseiller ça :

[fluo]Si l'ordi a été acheté depuis moins de 6 mois : la garantie légale de conformité (Code de la consommation articles L211-1 à L211-18) vous permet d'obtenir la réparation ou le remplacement de l'ordi sans avoir à prouver le « défaut de conformité ».

Au-delà de 6 mois après l'achat (sous réserve de ne pas dépasser 2 ans après l'achat) : c'est à vous de prouver le « défaut de conformité » (captures d'écran du forum montrant que le problème est « général », factures des premiers SAV, etc.) pour obtenir la même chose...

Si les solutions apportées sont inopérantes : possibilité d'obtenir la résolution de la vente (annulation contre remboursement).

Cela ne vous prive pas de la possibilité d'agir avec la garantie légale des « vices cachés » (Code civil articles 1641 et 1648) : obtenir la résolution du contrat (ou une diminution de prix de vente).

Quoi qu'il arrive, une action « en commun » n'est pas possible encore en France... Seules les actions individuelles sont autorisées. En revanche, via l'aide d'une association de consommateurs qui pourra signaler au dossier judiciaire la généralisation du problème si plusieurs consommateurs se joignent à votre démarche en France, la justice pourra effectivement constater l'ampleur du problème et de votre côté seriez « secondé » dans vos démarches judiciaires.[/fluo]

Je me tourne donc vers vous pour savoir comment effectuer une démarche concrète car moi je veux soit le remboursement soit l'échange vers un modèle équivalent !

Je vous remercie de votre aide,

Cordialement