



## Surcouf : remboursement ou avoir ???

Par **Trilby**, le **22/07/2008** à **15:04**

Bonjour,

Je sais que la question a déjà été posée mais elle ne s'applique pas tout à fait à mon cas.

J'ai acheté un produit informatique, un disque dur, chez Surcouf. Ce produit devait être compatible sur MAC et PC et il se trouve que sur MAC il ne répondait pas tout à fait à ce qu'on attendait de lui (c'est-à-dire, dans mon cas, qu'il s'éteigne de lui même une fois mon ordinateur éteint... mais passons ces questions techniques...)

Bref, après avoir couru pendant une heure entre plusieurs vendeurs, l'un a admis la non conformité du produit. Quand je lui ai demandé un remboursement, il a refusé et m'a donné un avoir.

J'ai donc deux questions :

- Avait-il le droit de refuser un remboursement ?
- S'il n'avait pas le droit de le faire, puis-je maintenant que j'ai reçu l'avoir, faire valoir mes droits et exiger plutôt un remboursement ?

Merci, par avance, du temps que vous prendrez pour répondre à ma question.

Cordialement

Par **coolover**, le **23/07/2008** à **21:14**

Oui, la question de la non conformité d'un produit et de la possibilité de demander un remboursement plutôt qu'un avoir est là même dans ton cas que dans celui de tous les autres car les règles applicables en matière de vente sont les mêmes quel que soit le produit vendu :)

Rappelons que tout vendeur d'un bien est tenu à la garantie légale de conformité prévue par les articles L211-4 et suivants du code de la consommation et qui prévoit qu'en cas de défaut de conformité, il doit procéder à la réparation ou à l'échange du bien.

"Si la réparation et le remplacement du bien sont impossibles, l'acheteur peut rendre le bien et se faire restituer le prix" dicit l'article L211-10 du même code. Restitution du prix ne veut pas dire avoir :)

Donc oui, tu peux exiger le remboursement.

Maintenant, sur un plan stratégique, les vendeurs sont plus réticents à rembourser qu'à faire un avoir et en cas de refus de leur aprt, cela signifie qu'il faut engager une procédure.

il t'appartient donc de décider si tu préfères réclamer un remboursement ou te contenter de l'avoir, sachant qu'un petit courrier recommandé avec accusé de réception en rappelant les dispositions légales ne fait jamais de mal :)