



Modalité de remboursement d'un produit en supermarché

Par **aleran**, le **19/06/2008** à **18:28**

bonjour,

je voudrais savoir dans le cas où un produit petit électroménager (friteuse électrique 1er prix sans marque) sous garantie 1 an, (et ayant moins de 6 mois)

suite à un dysfonctionnement, on la présente au près du supermarché où elle a été vendue ce produit,

en réponse annonce que le produit ne peut être envoyé à réparer au fabricant et que comme il n'en ont plus en stock pour faire un échange. il ne peuvent que rembourser. Cependant ce remboursement est exclusivement sous la forme d'un avoir. Et refuse catégoriquement le remboursement en espèces.

indiquant que c'est cela et pas autre chose!

en précisant qu'ils ont un autre modèle (de friteuse de marque Seb en rayon à un prix bien entendu supérieur)

par conséquent, un produit hors, sous garanti, qu'ils ne peuvent ni réparer ni échanger, et la seule solution un avoir.

Ma question est :

peut-on exiger le remboursement en espèces (autre qu'un avoir) ?

est-il vrai qu'il n'ont aucune obligation de faire de remboursement en espèces?

d'autre part on achète un produit X, et on vous force par le biais de l'avoir à consommer d'autre produit que l'on a jamais envisagé acheter. et si par miracle ils y ont un produit approchant du produit X, on vous contraint, puisque le choix n'existe plus alors, à l'acheter et surtout à dépenser beaucoup plus!!!

que peut-on faire devant ce genre de situation??

merci de votre écoute et de vos réponses

Par **frog**, le **19/06/2008 à 18:41**

Je vous conseille la lecture de [cette](#) page qui devrait vous apporter quelques réponses.

Par **Lartiste**, le **19/06/2008 à 18:47**

Bonjour,

A mon sens vous ne pouvez en aucun cas être contraint.

Le produit étant sous garantie vous devriez vous adresser directement au fabricant si le revendeur ne vous accorde qu'un avoir. Si c'est un avoir sur tout le magasin vous pouvez toujours acheter des produits de consommations de première nécessité, des choses que vous serez de toute façon amenés à acheter. Il n'y a pas de véritable solution dans la mesure où vous n'allez pas prendre un avocat pour une affaire de cette relativement faible importance, il convient. Comme je vous dis, voyez plutôt si vous pouvez contacter le fournisseur, la garantie lui incombant je présume.

Au-delà de la garantie, l'article 1386-1 du Code civil dispose que "le producteur est responsable du dommage (à prouver) causé par un défaut de son produit, qu'il soit ou non lié par un contrat avec la victime (il faut aussi prouver le lien de causalité entre le dommage et le fait générateur, c'est-à-dire la friteuse). Pour le moment votre garantie est toujours valable, vous ne devriez donc pas avoir de problème. Cependant, si le fabricant de la friteuse ne prétend rien vouloir savoir, vous pouvez lui mettre la pression usant de cet argument (il faut un dommage et un lien de causalité! mais au téléphone, cela n'est pas vérifiable, a vous de vous montrer convainquant pour défendre votre cause).

Cordialement

Par **aleran**, le **19/06/2008 à 20:30**

je vous remercie pour vos réponses

en ce qui concerne le fait de contacter le fabricant. dans le cas de la distribution il y a 2 cas soit il s'agit de produit de marque et alors un accès direct ou par le biais du revendeur est plus ou moins toujours possible et la plus part du temps il existe un service après-vente. donc un suivi.

dans le 2ème cas:

il s'agit de produit 1er prix sans marque, importé par des grossistes ou des centrales d'achat, et même si ils sont astreints à la même règle légale et notamment la garantie légale constructeur de 1 an ;, il n'existe aucune possibilité de réparation, car il n'est pas prévu entre le fabricant et le distributeur de retour pour réparation mais bien des retours pour échange dans certains cas ou rarement le remboursement au distributeur du produit voir aucun remboursement du produit n'est prévu, et par conséquent il reste à la charge de l'importateur ou du revendeur le coût à perte.

cependant il rembourse ou échange, cependant certains ne pratiquent ce remboursement en espèces mais en avoir

alors la question n'existe rien, de textuelle, une règle, qui fait que le vendeur (supermarché) ne puisse imposer son mode personnel de dédommagement, (en l'occurrence un avoir) et refuser catégoriquement au client de le rembourser en espèces, alors que le vendeur (supermarché) ne conteste pas la panne, et assume la procédure qui est de rembourser, mais en imposant son mode de remboursement (avoir) contraignant donc le client à consommer par force à hauteur de la somme remboursée sur place. (peu importe que lui soit possible d'acheter d'autres biens alimentaires ou autres)

par principe, il est contraint de faire ce fait et ne laisse pas libre choix d'aller à la concurrence. Je considère peut-être à tort ceci comme une vente forcée, un abus de pouvoir (c'est ça et rien d'autre)

ces méthodes sont-elles acceptables non, sont-elles acceptées oui, sont-elles réglementées ???

merci à vous