



Panne ordinateur portable et sav électrodépot

Par **koba**, le **23/07/2008** à **20:15**

J'ai acheté un ordi portable Packard Bell chez ElectroDépot en septembre 2007. Depuis janvier, je suis obligée de reparamétrer l'horloge de l'ordinateur après chaque arrêt sinon je ne peux me connecter à internet et MSN... le temps de réponse est très long et je suis limitée dans mes nombres de recherches sur internet (l'ordi se bloque après 3 changements de page...). J'ai donc reformater plusieurs fois mais le problème persiste. Un ami me dit qu'il doit y avoir un problème avec la pile interne ?. Je ramène l'ordi chez électrodépot, attends une semaine et demi et là on me dit que Packard Bell demande de reformater et qu'après ils le prendront si besoin mais pas avant un mois (la garantie arrivera à son terme) !!! Que dois-je faire ?

Par **coolover**, le **24/07/2008** à **22:28**

J'entends souvent un ami antillais dire, avec son accent ensoleillé, "l'info'matique, ça mârche jamais". Et c'est bien vrai :)

Dans ton cas, tu peux éventuellement invoquer la garantie légale de conformité (Art. L211-4 et suivants, code de la consommation) pour exiger la réparation et leur rappeler que si celle-ci n'intervient pas dans le délai d'un mois tu es en droit de demander remboursement (Art. L211-10, code de la consommation). Seul inconvénient, comme ton achat a plus de 6 mois, il te faudrait prouver que le défaut que tu as aujourd'hui existait déjà lors de la vente, ce qui peut supposer une expertise.

Autre garantie possible, celle que les constructeurs ou les vendeurs accordent : regarde si tu as une telle garnatie (fréquent en matière informatique) et dans quelles conditions elle

s'applique (notamment s'il y a des délais de réparation).

Dans tous les cas, que tu puisses invoquer la garantie de la loi ou de ton contrat, tu pourrais dans l'absolu agir en responsabilité pour retard dans l'exécution de leur obligation de réparation (Art. 1147, code civil) mais les dommages et intérêts auxquels tu pourrais prétendre seraient très faibles et risque d'impliquer une procédure judiciaire.

Tente tout de même un courrier recommandé en rappelant leurs obligations et en leur demandant de te trouver une solution : ça débloque parfois des situations.