

## Plusieurs réparation sans succès

-----  
Par stephanie

Ayant acheté un ordinateur portable au mois de janvier 2008 (garantie 1an), je suis aller 2 fois au SAV mais ils ne peuvent rien faire a chaque fois. Ils ne fonctionne pas bien. Comment trouver une solution pour me rembourser ou m'échanger mon ordinateur?

-----  
Par coolover

Stéphanie,

pour tout achat que tu effectues auprès d'un professionnel il y a, en plus des garanties qu'il peut t'accorder, une garantie légale, appelée garantie légale de conformité prévue par les articles L211-4 et suivants du code de la consommation. Celle-ci prévoit que lorsqu'un bien acheté présente un défaut, tu peux exiger l'échange ou la réparation. A défaut d'une réparation dans le délai d'un mois, tu peux demander le remboursement.

Tu as donc la possibilité de leur adressé un courrier recommandé avec accusé de réception, en leur rappelant cette garantie et en leur demandant donc de procéder soit à l'échange, soit au remboursement de ton ordinateur.

Si tu n'avais pas de réponse favorable, tu pourras toujours saisir le juge de proximité, en remplissant un simple formulaire au tribunal, et sans avoir besoin de prendre un avocat.

-----  
Par stephanie

Quand mon pc est parti en réparation il l'on gardé que 3 semaines, c'est pourquoi je ne peut demander un remboursement? A la première réparation il m'on changé ma mémoire, a la deuxième sa c'est fais par téléphone et il ma dit qu'avec le cd windows sa marcherai mais pas de résultat. J'ai ce pc depuis le mois de janvier je men suit vraiment servi que 5 mois sur 7 c'est pas normal, je paye en plus internet alors que je ne peut pas men servir. Au SAV ils me disent qu'il ne peuvent pas faire plus. Vous m'avez conseillé de faire un courrier recommandé avec accusé de réception mais je dois leur demandé un remboursement? Je n'ai pas terminé de le payer j'ai pris sur 10 mois. Vont-il vouloir me le rembourser sans frais supplémentaire?

-----  
Par coolover

Vois tu stéphanie, j'ai beau connaître la plupart des dispositions du code de la consommation par coeur, je n'ai aps encore réussi à avoir le talent de deviner ce que fera un vendeur après avoir reçu un courrier recommandé :) J'aimerais te dire que dès qu'ils vont le lire ils vont aller dans ton sens mais en pratique, par fois ils refusent, parfois ils acceptent. C'est d'ailleurs pour ça qu'il faut faire un recommandé : pour savoir ce qu'ils disent (ou ne disent pas...).

JE précise que pour savoir à partir de quand tu peux demander le remboursement, on ne regarde pas combien de temps ils l'ont gardé en SAV, mais combien de temps le bien est en panne.

Si tu récupères ton PC après le SAV et que ça ne marche toujours pas, ils n'ont toujours pas réparé ton PC et donc le délai pour arriver à un mois court toujours...

LE code de la consommation dit que tu peux demander remboursement "Si la solution demandée, proposée ou convenue en application de l'article L. 211-9 [la réparation dans ton cas] ne peut être mise en oeuvre dans le délai d'un mois suivant la réclamation de l'acheteur" (Art. L211-10, code de la consommation) "mise en oeuvre", ça veut dire que la réparation est effective :)

Tente un courrier recommandé, ce type de problème est fréquent et arrives souvent à une solution favorable.