



Problème de garantie légale

Par **Flyingsoul**, le **20/08/2008** à **12:58**

Bonjours j'ai acheté un produit sur le site ***** le 30 juillet 2008. Je l'ai reçu le 4 aout 2008. Le 8 aout 2008 il est tombé en panne. Je suis donc allé sur le site de **** pour la procedure de garantie. Ils m'ont indiqué de contacter directement *****. J'ai donc contacté ***** par téléphone qui on fait un diagnostique de panne et m'ont dit de recontacter ***** que c'était eux qui devait reprendre mon disque dur pour le reparer ou le remplacer. j' ai recontacter ***** par telephone ils m'ont dit qu ils allaient le reprendre car c est une panne au deballage ca fai moins de 15 jours. A la place d un numéro de retour et du code barre je recoi un mail de ***** me demandant de contacter **** pour le retour je rappel ***** qui me disent qu ils peuvent rien faire ils n'ont pa les infrastructures pour reparer et ne sont pa habilité a faire les echanges, que je dois passer par le revendeur. j appel **** il me demande un certificat d irreparabilité de philips. je rappel **** et ils me disent que ca n'existe pa qu ils ne peuvent pas m en procurer que j en ai pas besoin. je rappel ***** et me disent que sans ca ils ne peuvent rien faire... et depuis rien avance chaque service technique me renvoie de l'un a l'autre. J aimerais savoir quels sont mes recours pour pouvoir faire reparer / echanger mon disque dur. Qui legalement doit prendre en charge la garantie. Merci de votre attention

Par **coolover**, le **22/08/2008** à **10:09**

Bonjour flying !

Le service après-vente de l'entreprise que tu cites (et dont j'ai caché le nom pour éviter tout problème de responsbailité) devient très très problématique et c'est fréquent qu'ils renvoient la balle vers le constructeur.

Sur un plan juridique, c'est bien ton vendeur qui est tenu à la garantie légale de conformité (Art.L 211-4 et suivant, code de la consommation) et qui doit répondre des défauts du bien. Tu as bien une action contre le fabricant en garantie légale des vices cachés (Art. 1641 et s., cciv) mais celle-ci est plus difficile à mettre en oeuvre car cela suppose de faire une expertise.

Dans tous les cas, il n'y a pas besoin de certificat d'irréparabilité.

Fais un courrier recommandé à ton vendeur en rappelant la garantie légale de conformité, et, si tu le souhaites, au fabricant sur la base de la garantie légale des vices cachés.

Par **Flyingsoul**, le **22/08/2008** à **10:17**

merci pour ces precisions je ferais part de la suite des evenements. suite à ce courrier.