



Remboursement gros électroménager qui ne convient pas

Par **EricF**, le **29/07/2016** à **15:16**

Bonjour,
je viens d'acheter un climatiseur (700 euros). La commande a été passée en magasin, l'appareil ne s'y trouvant pas physiquement. Celui-ci m'a été livré, sans branchements ou essais. Après déballage, je me suis aperçu que je ne supportais pas le niveau sonore. La vendeuse m'avait assuré que 65dB serait confortable, mais ça ne me convient pas. Dès le lendemain, je m'en suis plaint au service après-vente. On m'a refusé tout recours sous prétexte que l'appareil avait été déballé et branché (à peine un quart d'heure, le temps de constater le niveau sonore). Par trois fois, le service relation client, auquel je me suis adressé sur internet, m'a pourtant assuré de son engagement à trouver une solution (j'ai conservé la correspondance par courriel). A présent, ce service me dit subitement, après plusieurs jours, qu'il n'y a rien à faire, car le climatiseur est considéré comme d'occasion. Ai-je la possibilité de recourir légalement pour obtenir la reprise d'un appareil coûteux qui ne me convient pas, après découverte et essai chez moi? Quels sont mes droits en la circonstance?

Je vous remercie pour l'éclairage que vous voudrez bien m'apporter. Je reste à votre disposition pour de plus amples informations.

Par **Lag0**, le **29/07/2016** à **15:21**

Bonjour,
Achat en magasin, donc pas de droit de rétractation.

Reste le défaut de conformité... Mais si le climatiseur, annoncé pour 65dB produit réellement 65dB, vous ne pouvez pas arguer le défaut de conformité. A vous de savoir ce que 65dB représente...
(65 dB = niveau de bruit d'une voiture essence roulant à 60 km/h à 20 mètres).

Par **EricF**, le **29/07/2016** à **17:00**

Bonjour, merci pour votre réponse. Est-ce aussi le cas si l'article n'était pas présent dans le magasin ?

Par **Lag0**, le **29/07/2016** à **17:03**

Oui, le droit de rétractation n'existe que pour la vente à distance ou le démarchage à domicile, et dans une certaine mesure, pour les achats à crédit.

Par **EricF**, le **29/07/2016** à **17:33**

Je vous remercie pour vos précisions.