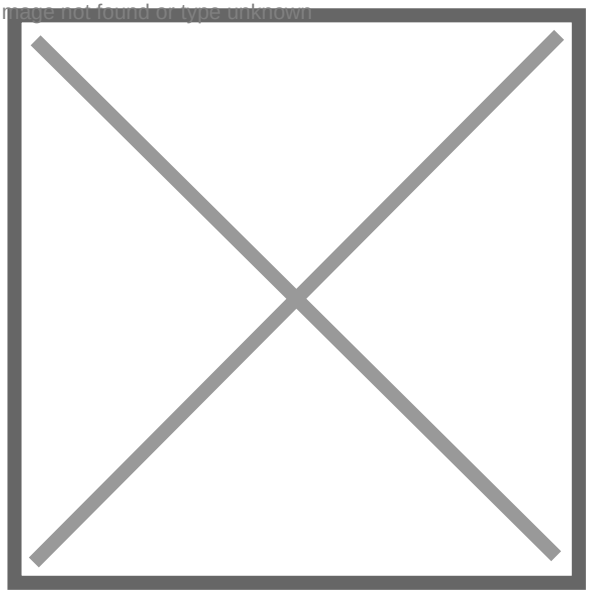
Image not found or type unknown



Litige CDI / refus du remplacement d'un bien défectueux

Par **aylies**, le **03/06/2015** à **12:42**

Bonjour,
Je vous soumets le litige qui m'oppose à CDiscount:
J'ai acheté en ligne en date du 19 avril 1 table de cuisson gaz, destinée à une maison que je restaure.
Je n'ai ouvert le colis (qui était en parfait état lors de la livraison), que fin avril.
J'ai constaté alors 1 produit défectueux (brûleurs absents).
Procédure habituelle: contact avec le service client, qui après 10 jours de tergiversations, me refuse l remplacement du produit.
Les CGV de CDiscount indiquent que l'acheteur dispose de 15 jours pour engager 1 réclamation.
Puis je, dans le courrier recommandé que j'adresse à ce vendeur, opposer les articles L.211-3 et 211-7 du Code de la Consommation, car nous sommes bien dans le contexte de ce litige, dans un cas de produit on conforme: le bien ne peut plus "être propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable", et le défaut de conformité est donc présumé exister à l'achat, puisque apparaissant dans les 6 mois.
Je vous remercie pour votre réponse qui m'éclairera sur la voie légale qui m'est ouverte pour obtenir réparation.
Bien cordialement,
Patricia **XXXXXXXX**

Par **moisse**, le **03/06/2015** à **14:49**

Bonjour,
Il ne s'agit pas d'un défaut de conformité, mais d'un problème d'emballage et/ou de transport.
Il vous sera donc répondu que vous n'avez pas sauvegardé les droits des parties en réceptionnant le colis sans prise de réserve ou de déballage à la livraison.

Par **aylies**, le **04/06/2015** à **08:57**

Je vous remercie pour votre réponse, et pour la précision juridique apportée. Je me suis déjà heurtée au service clientèle qui a refusé le remplacement de mon produit sur la base de l'argument que vous évoquez ainsi que sur le dépassement du délai de réclamation de 15 jours ouvert à tout acheteur.
Je vais tout de même adresser 1 lettre recommandée à ce service ainsi qu'à leur médiateur, sans grand espoir ...
Bonne journée à vous,
Amicalement.

Par **MarcAlbot**, le **05/06/2015** à **18:03**

Bonjour Aylies,

Je suis Marc Albot, médiateur pour la Fourmilière, la communauté d'entraide des clients de Cdiscount. Je vous invite à venir poster votre message sur le forum, à l'adresse www.lafourmiliere.fr, afin que je puisse vous aider à trouver une solution.

Bien cordialement, et à bientôt
Marc

Par **aylies**, le **05/06/2015** à **18:21**

Bonsoir Monsieur Albot,
Je vous remercie infiniment pour votre message et votre invitation à venir vous soumettre mon litige sur le forum de la fourmilière de Cdiscount.
Je vous adresse donc un mail de synthèse du problème concernant le produit que j'ai acquis sur votre site, et qui s'avère inutilisable (table de cuisson gaz livrée sans les brûleurs).
Bien cordialement,
Patricia

Copyright © 2024 Experatoo.com - Tous droits réservés