



Frais de retour d'un matériel en panne ayant moins de 6 mois

Par **Typiak**, le **17/06/2013** à **12:22**

Bonjour,

Je vais essayer de faire simple (mais précis) pour expliquer mon "problème".

J'ai commandé une carte graphique sur le site LDLC le 11 février 2013 qui m'est arrivée quelques jours après.

Le 3 mars 2013 cette CG tombe en panne et je contacte le SAV de LDLC pour un dossier de retour.

Le dossier est accepté le lendemain.

Je renvoie la carte et en reçois une neuve quelques jours plus tard.

Contrairement à certain site j'ai dû payer les frais de retour et LDLC m'informe que j'ai un bon d'achat chez eux de 6,10€.

Je ne me souviens plus exactement des dates mais depuis je note tout...

N'ayant aucune commande à passer chez eux je leur téléphone pour leur expliquer que je préfère être remboursé des frais de retour.

La personne au téléphone me répond que le bon d'achat est un geste commercial et que de toute manière c'est dans les CGV...

Après quelques recherches j'ai trouvé ça (Code de la consommation) :

- Art. L. 211-7. Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de six mois à partir de la délivrance du bien sont présumés exister au moment de la délivrance, sauf preuve contraire.

- Art. L. 211-9. En cas de défaut de conformité, l'acheteur choisit entre la réparation et le remplacement du bien.

- Art. L. 211-11. L'application des dispositions des articles L. 211-9 et L. 211-10 a lieu sans aucuns frais pour l'acheteur. Ces mêmes dispositions ne font pas obstacle à l'allocation de dommages et intérêts.

- L. 132-1. Dans les contrats conclus entre professionnels et non-professionnels ou consommateurs, sont abusives les clauses qui ont pour objet ou pour effet de créer, au détriment du non-professionnel ou du consommateur, un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat.

Vous me direz que 6,10€ c'est une petite somme, mais si multiplié par le nombre de fois où cela arrive...

Donc je voudrais donc savoir si je peux (ou non) obliger LDLC de me rembourser cette

somme, quitte à aller en justice et faire un "exemple" (il y en a marre d'être leurs vaches à lait).

Merci d'avance

Par **janus2fr**, le **17/06/2013 à 13:53**

Bonjour,

Vous avez parfaitement raison, la garantie légale de conformité impose que l'échange ou la réparation se fasse sans frais pour le client.

Attention, il faut bien préciser lors de la demande de prise en charge SAV que vous demandez à ce que votre appareil soit pris en garantie légale de conformité, sinon, le commerçant actionnera sa garantie contractuelle qui peut prévoir les choses différemment. Le problème dans votre cas, c'est que vos frais ne s'élèvent qu'à 6.10€ et que pour avoir gain de cause, il vous faudra certainement envoyer une LRAR de mise en demeure au vendeur, voir saisir ensuite la juridiction compétente, bref vos 6.10€ seront vite dépensés en procédure (rien que la LRAR va presque tout bouffer).

Par **Typiak**, le **17/06/2013 à 18:49**

Bonjour,

D'abord merci pour cette 1ere réponse qui me conforte dans ce que je pensais.

Je pense bien qu'engager une procédure pour 6,10€ peut paraître "débile" mais je pense que je ne dois pas être le seul dans ce cas et que ces sociétés se font grassement du pognon sur notre dos de consommateur.

J'aimerais justement inverser cette tendance en obligeant ces sociétés à ne plus contourner les lois et à rembourser chaque centimes qu'ils nous doivent.

Un juge (ou tout autre président de juridiction) est aussi un consommateur et devrait donc comprendre (et suivre) mon raisonnement, et de ce fait me donner raison.

Et, si ne ne m'abuse, des dommages et intérêts peuvent aussi être demandé.

Je pense commencer par contacter des associations de défense des consommateurs, voir la DGCCRF, et mettre une pétition en ligne dont je mettrai le lien dans ce forum.

Encore merci et n'hésitez pas à me faire part de vos conseils.