Image not found or type unknown

Problème SAV et perte portable au retour réparation

Par **sandra311**, le **29/03/2009** à **14:04**

Bonjour,
Voilà depuis début décembre j'accumule les ennuis et déceptions avec Acer, dommage j'étais contente de mon portable jusque là mais leur SAV... au delà du consternant :
- 3 A/R pour réparation à cause d'une prise en charge pitoyable, au 2d retour maxi le soucis évident aurait dû être réglé même moi je l'avais identifié !
- plus grave : accès à mon portable en réparation après 21h sur msn et mes mails minimum
- et pour finir : perte par la Poste au 3ème retour !

Presque 2 mois après la perte, je n'ai... rien !
Le pire n'est pas l'incompétence constatée, mais le mépris total du client.

Depuis le début, aucune prise en compte de ces soucis maintes fois signalés courtoisement par mail, téléphone, leur propre enquête web (4 !), 1 courrier normal puis 1 recommandé.
Qui a enfin eu réponse et donné lieu a une procédure de remboursement... pour le moins douteuse !
Jamais mention de tous les désagréments subis, excuses, encore moins de geste commercial. J'ai été ignorée, laissée sans infos, tout traîne et un maximum de barrières pour décourager à réclamer son dû.
Ils font comme s'il n'y avait que la perte par la Poste, qui n'aurait pas eu lieu sans 3 A/R inutiles de par leur incompétence !

Hier je reçois enfin une lettre de leur part qui m'obligerait à céder mon droit de recours et taire cet accord pour être remboursée de l'achat de mon portable... sans même les frais de port !!!
Alors qu'au départ la facture suffisait. Cette lettre à elle seule montre qu'ils se savent en tort.
J'ai bien sûr conservé les mails, accusés de réception, courriers...

Je refuse ce chantage odieux.
Merci si qqun peut me dire déjà si cette lettre est légale et quels sont mes recours. Je recherche plutôt dans l'immédiat le texte légal les obligeant à me rembourser sans conditions, car bien sûr eux-mêmes vont être indemnisés par la Poste et probablement à leur bénéfice !
Ces mentions de non recours et de silence me semblent inacceptables, mais sont elles légales seulement dans ce cas ?

Je touche le RMI, suis en création d'entreprise et ils comptent là dessus pour que j'accepte n'importe quoi ! Honteux...
Merci de toute aide ou conseil

Par **sandra311**, le **06/07/2009** à **12:13**

Bonjour,
J'ai déjà raconté mon histoire ci-dessus, suite pour info : début juillet j'en suis au même point.
Alors qu'Acer a été remboursé par la Poste sur présentation de MA facture depuis... fin mars.
Et que le 1er retour en réparation date de début décembre !
Toute les tentatives de conciliation amiable ont donc échoué, même avec l'appuis de l'UFC.
J'envisage donc le juge de proximité mais je viens de téléphoner au tribunal : ce sera long et personne ne peut me dire si j'aurai au final quoi que ce soit à moins de prendre un avocat coûteux voire faire appel à un huissier de justice pour qu'ils daignent seulement se présenter à l'audience pas avant septembre ici ! Sinon huissier à mes frais, re attente, toujours sans certitude.
Même l'UFC ne me donne aucune info... Le conciliateur de justice a été lamentable.
Qqun peut-il me dire à quoi je peux prétendre si je vais en justice, si même ça vaut le coup ?
Un avocat sympa dans le coin ?
Merci
Sandra
Vous pouvez me joindre sur sandra3@free.fr

Par **patinette**, le **06/07/2009** à **13:42**

bonjour,

contactez la direction générale de la répression des fraudes, vous les trouverez dans le bottin ou internet de votre département, en général ce sont des gens efficaces.

Par **jeetendra**, le **06/07/2009** à **15:54**

CDAD 35
Cité Judiciaire - 7 rue Pierre Abélard
CS 73127 - 35031 RENNES Cedex
téléphone : 02 23 44 85 78
télécopie : 02 99 65 37 20
e-mail : cdad-ille-et-vilaine@justice.fr

Bonjour, prenez contact avec le CDAD ou Maison de justice et du droit de Rennes ou autre CDAD plus proche (Guingamp, Saint-Brieuc, adresse à votre mairie), pour avoir une consultation juridique avec un avocat, vous en saurez plus et serez fixé, courage, cordialement

Par **sandra311**, le **06/07/2009** à **17:20**

Copyright © 2024 Légavox.fr - Tous droits réservés

Re bonjour,
Merci de vos réponses mais voici les derniers éléments :
- la DGCCRF j'avais téléphoné au n° national et en local, 2 sons de cloche comme d'habitude et pas plus, j'avais même du trouver moi-même les textes sur leur site : le remboursement est dû (voir texte ci après)
- je viens de passer divers appels : en local il n'y a pas de consultation gratuite d'avocats car... ils ne se présentent pas s'ils ne sont pas rémunérés !!

L'injonction de payer se ferait sans aucune garantie et au tribunal du débiteur soit à Paris !! Je suis en Bretagne nord...
Le recours au juge de proximité, sans garantie non plus, la prochaine audience n'est qu'en septembre ici et peut être repoussée ou ne rien donner... Le tribunal ferme en fin d'année.

Sincèrement, je ne vois plus quoi faire à part accepter un protocole honteux que je dois taire sous peine d'annulation !

Si qqun a une autre idée ou offre qqs mn pour un conseil personnalisé, merci, je ne vois plus vers qui me tourner...

Le texte trouvé sur le site DGCCRF :

L'appareil ne vous est pas restitué
Le réparateur qui a accepté le dépôt de l'objet à réparer a une obligation de dépositaire (cf. articles 1915 et suivants du Code Civil sur le "Dépôt") : il doit conserver les articles et les restituer après traitement. Si celui-ci tarde exagérément à vous rendre l'appareil, vous le mettrez en demeure de vous restituer l'objet dans un délai précis. A l'issue de ce délai, vous pourrez demander votre "mise en possession", c'est-à-dire la restitution de l'objet, en saisissant le Tribunal d'Instance.

Si le réparateur se trouve dans l'impossibilité de vous rendre l'appareil (celui-ci a été égaré), sa responsabilité se trouvera engagée et il devra vous allouer une somme à titre de dédommagement.

À défaut d'accord sur cette somme, un expert pourra en déterminer le montant, facture d'achat de l'objet en cause à l'appui, et en tenant compte d'une usure normale.

Copyright © 2024 Légavox.fr - Tous droits réservés