



## Défaut après ouverture produit

Par **MAGRON simon**, le **26/09/2017** à **16:11**

Bonjour à tous,

Profitant des soldes estivales, j'ai acheté un lave vaisselle dans une grande enseigne Française le 22 août dernier.

Étant jusqu'alors dans une phase de travaux, je n'ai déballé mon lave vaisselle pour l'installer dans ma cuisine fraîchement rénovée que ce dimanche 24 septembre. Au moment du déballage et de la prise en mai du lave vaisselle je me rends compte que la porte de ce dernier ne se referme pas correctement (n'est pas dans l'axe) et implique de forcer anormalement pour un matériel neuf tout juste déballé.

Au moment d'appeler l'enseigne, cette dernière refuse catégoriquement de procéder à un remboursement sous prétexte que le délai de 7 jours pour constater un défaut serait dépassé (je n'ai trouvé aucune trace de ce délai ni sur les CGV figurant au dos de ma facture, ni sur internet d'ailleurs).

L'enseigne se propose de faire intervenir un technicien pour procéder à une réparation du produit si nécessaire.

Ce compromis ne me semble pas satisfaisant car j'ai en effet acheté un bien neuf et normalement parfaitement fonctionnel et entends bien jouir d'un tel bien et non d'un bien réparé alors qu'il sort à peine de son emballage (que j'ai bien-sûr conservé) et qu'il n'a même jamais été branché ni installé.

Pourriez-vous m'informer quant à mes droits ainsi qu'aux obligations du vendeur dans la situation présentée?

J'ai lu différentes informations allant dans mon sens concernant la garantie légale de conformité d'un délai de 2 ans mais je ne suis pas sûre de tout comprendre.

Merci d'avance pour votre aide.

Bien cordialement,

Par **janus2fr**, le **26/09/2017** à **18:34**

Bonjour,

Effectivement, le vendeur vous doit la garantie légale de conformité. Mais cette garantie

n'implique pas un remboursement dans un premier temps.

Voilà la procédure :

[citation]Vous devez choisir entre la réparation et le remplacement du bien non conforme. En cas de différence de coût manifeste entre les 2 options, le vendeur peut imposer l'option la moins chère.

Si ces 2 options :

sont impossibles (par exemple si la fabrication a été arrêtée)  
ou ne peuvent pas être mises en œuvre dans le mois suivant votre réclamation  
ou vous créent un inconvénient majeur,

vous pouvez alors :

vous faire rembourser intégralement (en rendant le produit),  
ou vous faire rembourser en partie (en gardant le produit).

Vous pouvez aussi demander des dommages-intérêts en justice si le défaut de conformité vous a causé un préjudice que vous êtes en mesure de prouver, comme la privation d'usage.  
Exemple : vous n'avez pas pu utiliser votre lave-linge.[/citation]

<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F11094>

Donc en vous proposant la réparation, le vendeur respecte ses obligations.