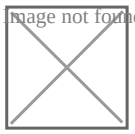
Image not found or type unknown



SAV d'un magasin ne veut pas prendre en charge un article défectueux juste après achat

Par **franc**, le **03/07/2019** à **11:50**

Bonjour.

Ma compagne a acheté un fer à repasser à vapeur dans un centre Leclerc le 01/07/2019.

Essai de ce fer le même jour. Il ne fonctionne pas malgré la strcite application du mode d'emploi.

Retour au SAV du centre Leclerc qui refuse catégoriquement de prendre en charge cet article au motif que cet appareil a été déballé et essayé donc ils ne peuvent plus le prendre en compte ?

Malgré deux tentatives, ce SAV invoque toujours le même motif et refuse de prendre en charge la réparation ou l'échange du produit que ma femme présente pourtant avec la facture et l'emballage d'origine.

Je ne comprends pas ce refus, absurde à mon avis, car des articles du code du commerce doivent s'appliquer dans ce cas.

Mais quels sont ces articles ?

Merci pour vos informations et conseils pour traiter ce litige.

Par **Visiteur**, le **03/07/2019** à **12:02**

Bonjour

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

La GLC est la garantie que peut faire valoir un consommateur contre des éventuelles défaillances d'un produit (défaut de conformité) qu'il a acheté, sans avoir à prouver que la défaillance technique n'est pas liée à l'usage qu'il en a fait. Autrement dit, aussi longtemps que court cette garantie, ce n'est pas au consommateur de prouver la faute du vendeur,

présumé responsable.(60)

Par **janus2fr**, le **03/07/2019** à **13:23**

[quote]
Retour au SAV du centre Leclerc qui refuse catégoriquement de prendre en charge cet article au motif que cet appareil a été déballé et essayé donc ils ne peuvent plus le prendre en compte ?

[/quote]
Bonjour,

Qu'avez-vous demandé exactement ? Car cette réponse laisse penser que vous avez tout simplement demandé un droit de rétractation qui n'existe pas légalement pour un achat en magasin, mais que la plupart consent sous certaines conditions comme celles-là justement...

Il faut demander l'application de la garantie légale de conformité obligeant le vendeur à réparer ou échanger l'article défectueux !

Par **P.M.**, le **03/07/2019** à **16:30**

Bonjour,

Plus largement, le vendeur doit prendre en charge toutes les garanties qu'elles soient légales ou commerciales puisque vous n'invoquez pas un droit à rétractation qui n'existe pas mais la réparation ou l'échange du produit :

[quote]
Malgré deux tentatives, ce SAV invoque toujours le même motif et refuse de prendre en charge la réparation ou l'échange du produit que ma femme présente pourtant avec la facture et l'emballage d'origine.[/quote]
Si la grande surface ne veut pas entendre raison, je vous conseillerais d'envoyer à sa direction une lettre recommandée avec AR relatant les faits avec copie à la DIRECCTE en le mentionnant dans la lettre....

Par **franc**, le **03/07/2019** à **19:00**

Merci à tous pour vos conseils et infos.

Le fer a été repris par le responsable du SAV du magasin. Il présentait effectivement un défaut caché.

Il a été échangé car non réparable.

Copyright © 2024 Légavox.fr - Tous droits réservés

Le SAV s'est excusé des rejets antérieurs dûs au manque de connaisssance des employés de ce SAV sur les garanties !!!

Merci à tous.

Copyright © 2024 Légavox.fr - Tous droits réservés